MANUAL DO USUÁRIO

MEU PABX IP

VERSAO 2.0

Bem-Vindo(a) ao Meu Pabx IP, o sistema de telefonia corporativa mais completo e moderno que você já conheceu.

Além de ser compatível com a tecnologia Asterisk da Digium, protocolo SIP e muitas outras soluções em telecomunicações e TI, ele possui já integrado ao seu sistema as seguintes facilidades e aplicações:

Correio de Voz Integrado
O Correio de Voz não é novidade, pois os PABXs comuns já possuem este recurso. A grande diferença é que no PABX IP BNT, esse recurso já está incluso e com número de canais ilimitados.

Mensagem Unificada
Ao receber uma mensagem no seu Correio de Voz, automaticamente o PABX IP BNT envia uma mensagem para o seu e-mail ou para o celular via SMS, informando que existem novas mensagens, inclusive na mensagem vem um arquivo de mídia anexado, permitindo que a mensagem seja ouvida do próprio computador ou em qualquer computador conectado à Internet.

Conferência
Durante uma chamada é possível ingressar pessoas para participarem da conversação. Essas pessoas podem estar dentro ou fora da empresa.

Salas de Conferência
Esta facilidade permite o agendamento de reuniões com um grande número de pessoas em uma determinada sala virtual. Basta informar o numero da sala e as pessoas que digitarem este código entrarão em uma grande conferência.

Discador Automático
Dispara ligações pré-cadastradas ou consultadas em um banco de dados existente. Transforma um Call Center ativo em passivo, dividindo e equilibrando o rendimento dos atendentes.

Bilhetagem
São todos os registros das ligações efetuadas pelos ramais da empresa. Neste relatório são inclusos, ramal destinatário, tempo de chamada, numero discado, etc. A bilhetagem pode ser monitorada via WEB, através do painel de controle do PABX IP BNT.

Seleção Automática de Rotas (ARS)
Atualmente com a concorrência das operadoras podemos selecionar as rotas que nos oferecem melhores custos para determinadas finalidades. Por exemplo: Ao efetuarmos ligações LDN (longa distancia nacional) podemos escolher a operadora X, para ligações LDI (longa distancia internacional), escolhemos a operadora Y e para ligações celulares podemos encaminhar pela operadora Z. Entretanto, por se tratar de um PBX IP, podemos encaminhar para operadoras VoIP que oferecem ainda mais vantagens em termos de custos e mobilidade.

Atendimentos Automáticos
O Auto Atendimento do PABX IP BNT é totalmente flexível. Não possui limitação de canais e inclusive podemos ter vários atendimentos personalizados de acordo com o cliente ou fornecedor que está ligando. O sistema reconhece o número da pessoa ou empresa que esta ligando e de acordo com o numero o atendimento é personalizado.

Gravador de Chamadas
Todas as ligações podem ser gravadas em disco e ouvidas posteriormente. As ligações podem ser ouvidas por ramal, por canal, por horário, entre outros.

Esperas Telefônicas
Através da identificação do número chamador, o Callbox aciona uma música de espera específica.

Discagem Direta Ramal (DDR)
Sistema fornecido pelas operadoras que permite a empresa receber chamadas diretamente nos ramais. Atualmente operadoras IP já entregam DDR SIP, que nao depende da contratação de links E1, por tratar-se de uma solução 100% VoIP.

Bloqueio de Ligações

Permite que depois de cadastrados, números não sejam discados ou recebidos dentro da empresa.

Sistema Multi Empresa

Várias empresas podem compartilhar o mesmo PABX IP BNT como se fossem individuais.Isso é possível inclusive permitindo ou não, acesso aos ramais, linhas, rotas ou recursos da outra empresa que utiliza do mesmo sistema.

Call Center
O próprio nome diz: centro de ligações. Esse recurso é muito utilizado em centrais de cobranças, help desks, SAC, 0800, entre outros. Suas ferramentas gerenciais e relatórios são variados e podem ser criados de acordo com as necessidades de cada cliente. Inclusive interação com banco de dados de qualquer software de terceiros.

Recursos Personalizados
Criamos recursos personalizados de acordo com as necessidades da sua empresa.

Facilidades:

Não Perturbe;
Marcador de Compromisso;
Rechamada Automática (interna e externa);
Captura de Chamadas em Grupo;
Captura de Chamadas Individuais;
Desvio Imediato;
Desvio por não Resposta;
Desvio por Ocupação;

Desvio por Ocupação ou Não Resposta;
Desvios Externos;
Transferência Interna e Externa de Chamadas;
Estacionamento;
Substituição;
Monitoração de Ramais (escuta sigilosa);
Cadeado Eletrônico;
Identificador de Chamadas;

Categorias de Acesso Externo;
Categorias de Serviços;
Categorias de Transferência;
Categorias de Conexão;
DISA (Direct Inward System Access);
Código de Conta;
Discagem Abreviada;
Lista de Bloqueios.

Vantagens:

Funcionalidades e Tendências futuras
O PABX IP BNT é baseado em software, o que significa que atualizações e novas funcionalidades podem ser facilmente atualizadas sem nenhum impacto do serviço.

Flexibilidade na Infra-estrutura
O PABX IP BNT provê avançados recursos de telefonia IP, com a perfeita integração geográfica através da Internet e dentro da sua empresa. Por exemplo, para mover um ramal, você simplesmente move o telefone e pluga em um cabo de rede em qualquer parte da sua empresa. Inclusive requer apenas um único ponto de rede por usuário, reduzindo assim, em 50% o custo com cabeamento.

Economia
Comunicação com os telefones e ramais da empresa a partir de qualquer local do mundo utilizando a Internet, como

se estivesse dentro da sua empresa a custo zero. Todas as ligações entre matriz e filiais são gratuitas, não importando a distância entre elas.

Compatibilidade
Permite a utilização de qualquer tipo de telefone analógico, telefone IP baseados em hardware ou software.

Integração da Empresa
Funcionários externos acessam os seus ramais normalmente como se estivessem na empresa.

Integração com as Aplicações Existentes
O PABX IP BNT é uma outra aplicação software, a comunicação com seu e-mail, Web e outras aplicações são facilmente integradas.

Para conhecer e usar o Meu Pabx IP, acesse:

https://demo.meupabxip.com.br

Login: demo

Senha: demo

Manual Meu Pabx IP 2.0

O Manual do Meu Pabx IP é auto-explicativo, orientando como utilizar cada função do sistema, e ao final orientando como inicializar o Meu Pabx IP para as funções mais típicas.

Devido à versatilidade do sistema, existem inúmeras funções e possibilidades que você pode implementar no

Meu Pabx IP, para isso, oferecemos nosso suporte técnico que pode ser contatado pelos seguintes canais:

SUPORTE TÉCNICO POR TELEFONE:

São Paulo ➔ (11) 3512-9717

Rio de Janeiro ➔ (21) 3514-1477

SUPORTE POR EMAIL

suporte@meupabxip.com.br

DOWNLOADS DE MANUAIS REFERENTES AO SISTEMA:

www.meupabxip.com.br/manuais

Ligando o Meu Pabx IP:

Assim que você receber seu equipamento, você precisará configurar o acesso à rede de dados, ou seja, à rede de computadores de sua empresa, para que o equipamento tenha acesso à internet e para que você tenha acesso ao Painel de controle do Meu Pabx IP.

Para isso, você deve seguir os seguintes pasos:

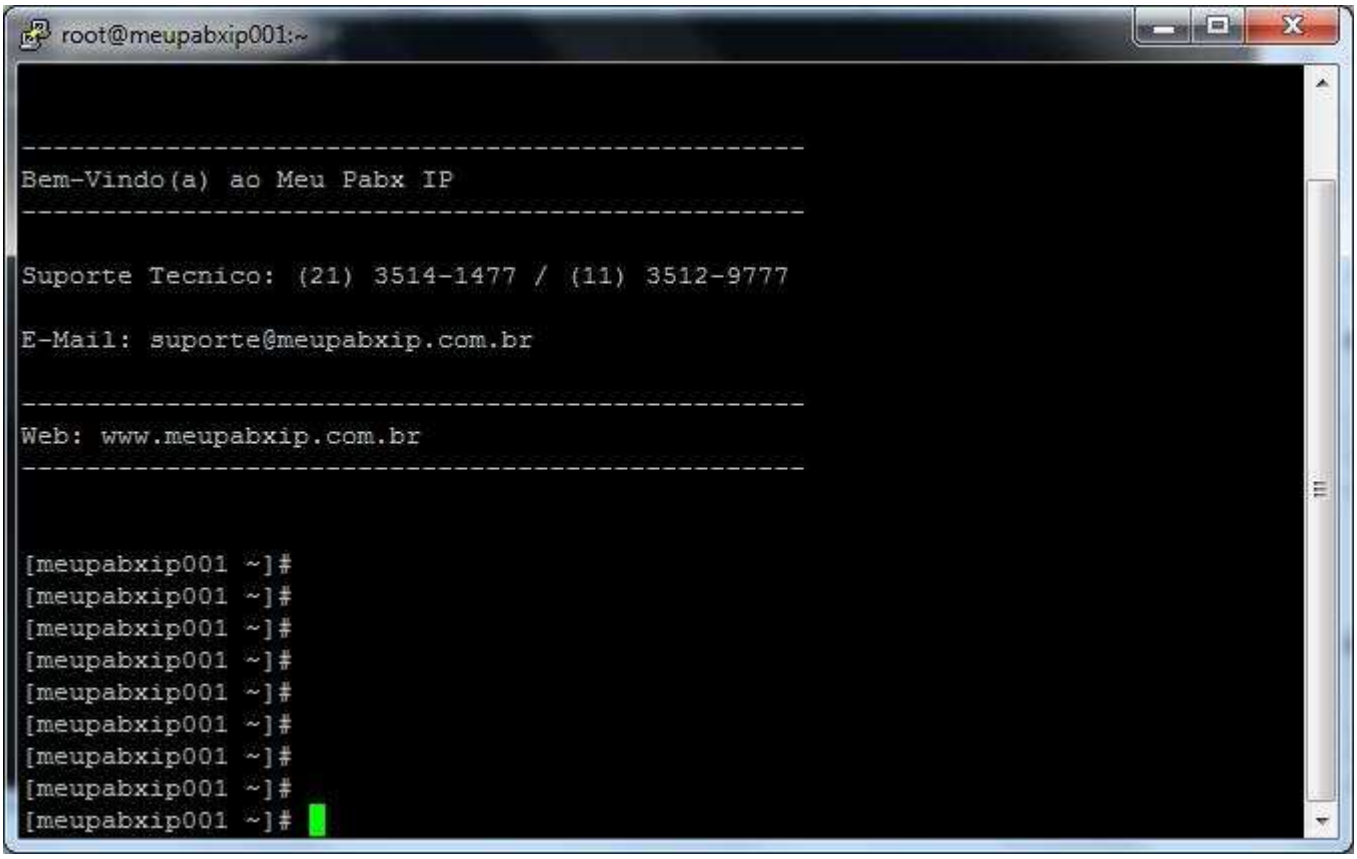
- ⇨ Conectar o cabo de energia na traseira do equipamento;
- ⇨ Verificar a tensão fornecida em sua localidade e ajustar a tensão na traseira do equipamento (110V ou 220V);
- ⇨ Conectar ao equipamento um monitor VGA na saída VGA na traseira do equipamento;
- ⇨ Conectar um teclado tipo PS2 na saída PS2 na traseira do equipamento;
- ⇨ Ligar o equipamento na rede de energia elétrica ligá-lo no botão “Power” no painel frontal do equipamento.

Assim que ele for ligado, iniciará a rotina de carregamento do sistema operacional e aplicativos, aguarde.

Quando a tela abaixo aparecer, ele estará pronto para ser utilizado:

Digite o login e senha fornecidos juntamente com seu equipamento.Caso não consiga acessar a tela de boas-vindas, entre em contato com o suporte técnico.

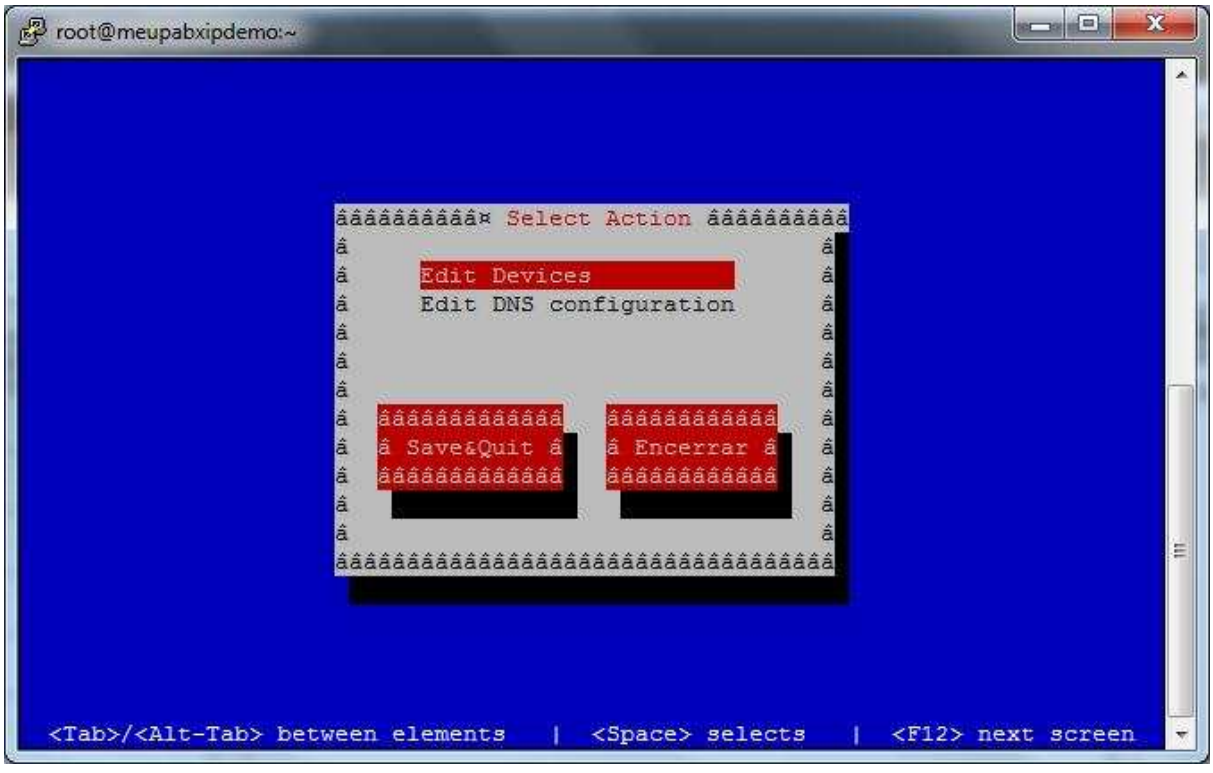
Após inserir o login e senha, você acessará a tela de boas vindas, conforme abaixo:



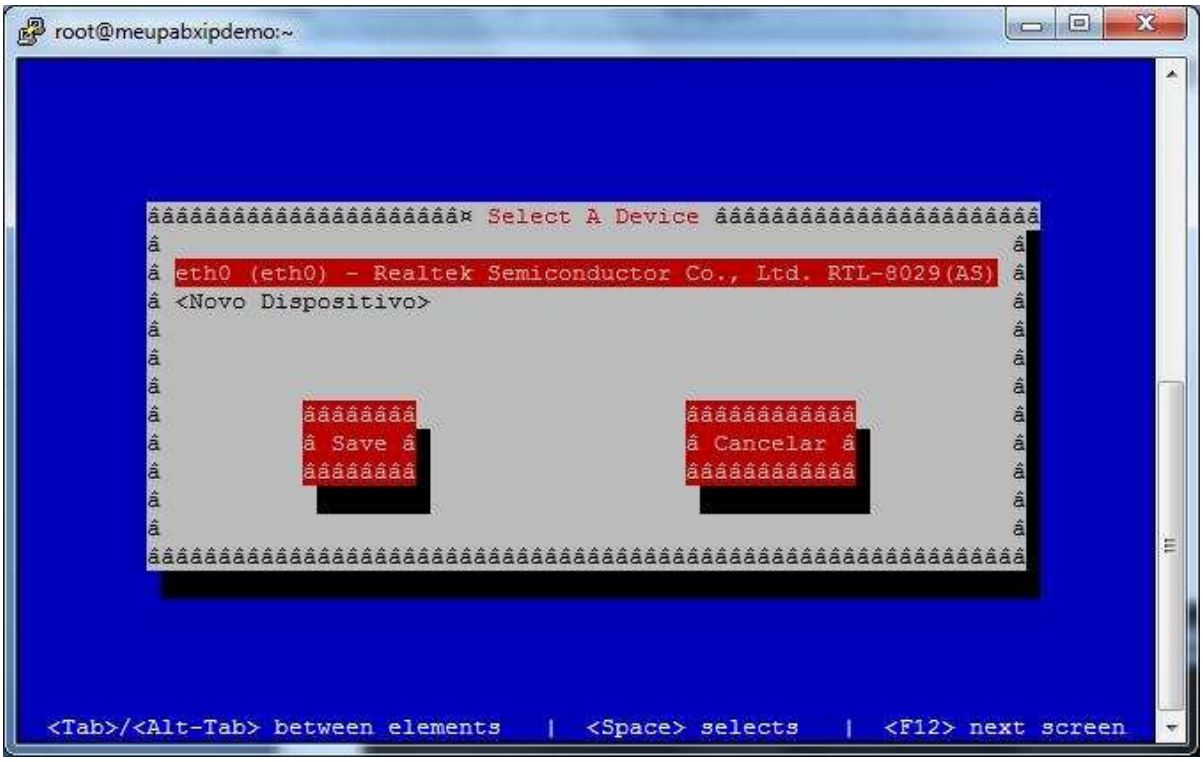
Na linha de comando – [meupabxip]# , digite:

system-config-network

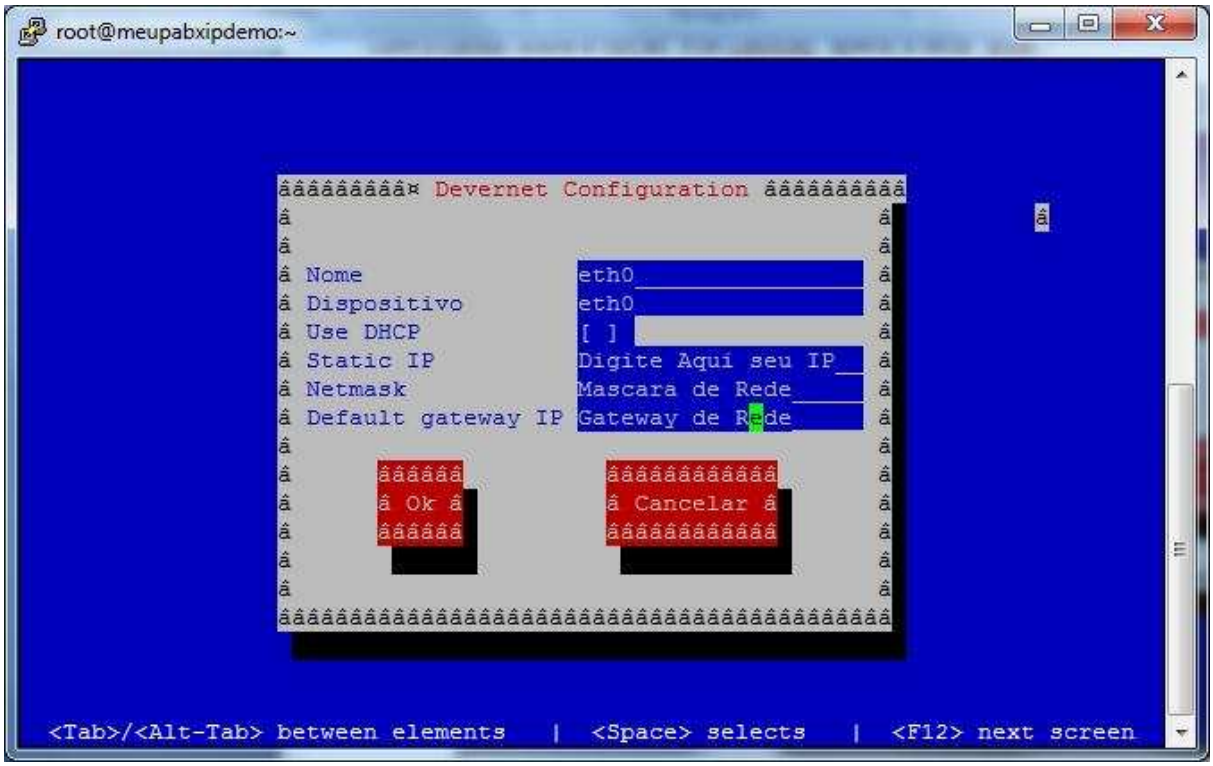
Você acessará a seguinte tela:



Com o cursor sobre a opção “Edit Devices” aperte a tecla “enter”;

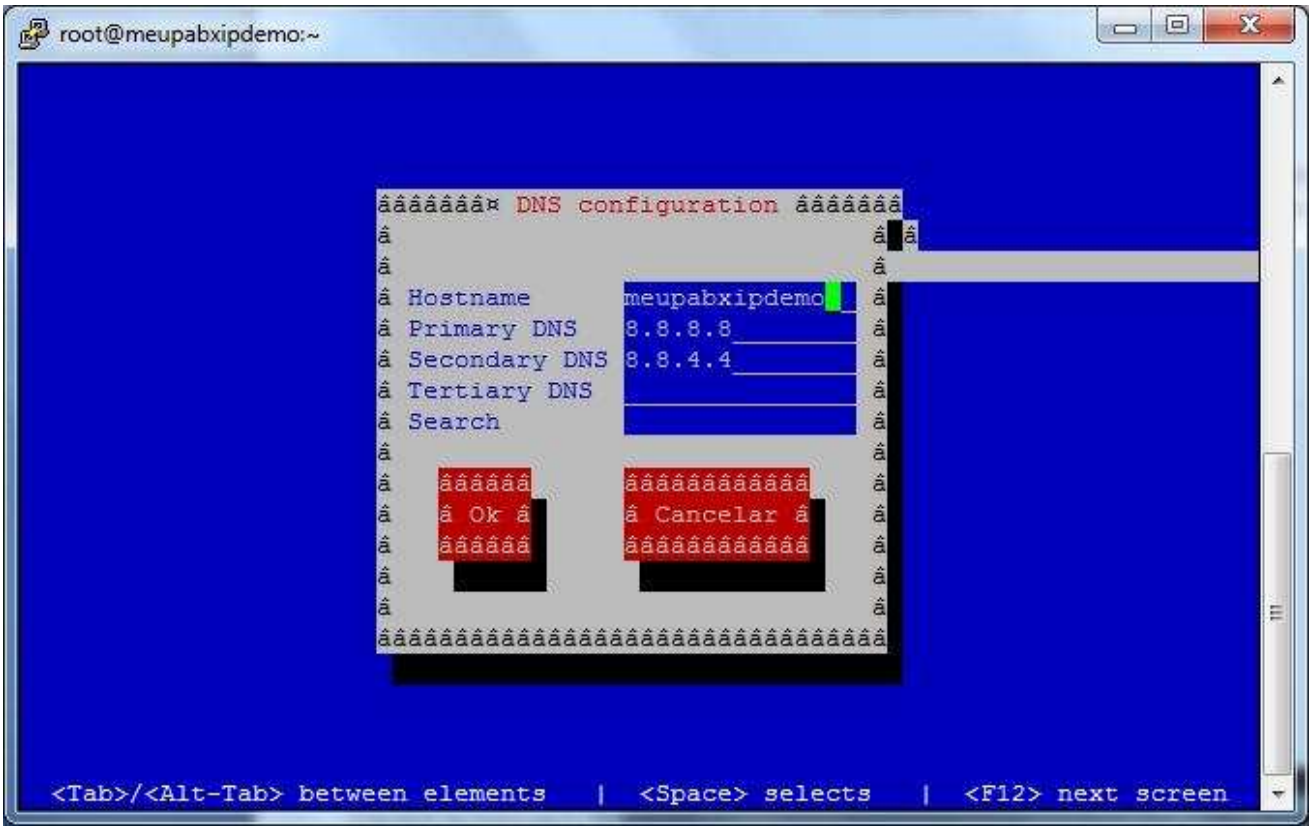


Na próxima tela, aparecerá a placa de rede instalada no equipamento, selecione com o cursor e aperte a tecla “enter”



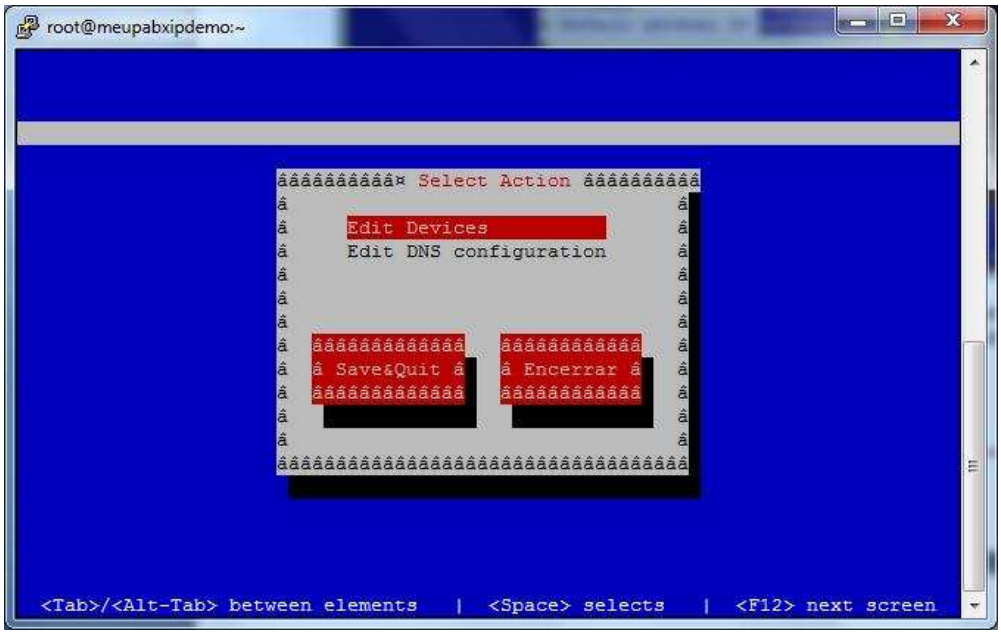
Se sua rede fornece endereços IP (DHCP), marque a opção “Use DHCP” com a barra de espaço, senão, insira o endereço IP, Máscara de rede, e gateway de rede, de sua rede, (Caso você não saiba, contate o suporte de informática de sua empresa).

Após inserir os dados mencionados acima, com a tecla “tab” vá até o botão “ok” e pressione “enter”, você voltará para a tela anterior, basta mover o cursor com a tecla “tab” até o botão “Save”, você voltará para a janela inicial, mova o cursor novamente até o botão “Edit DNS Configuration” e pressione “enter”.



Insira o nome do Meu Pabx IP que será exibido em sua rede, exemplo “meupabxip” e os DNSs (recomendável usar os do Google), sendo: 8.8.8.8 e 8.8.4.4.Caso queira usar os DNSs de seu provedor de acesso à internet, basta tê-los em mãos e inseri-los nos camspo “primary DNS” e “secondary DNS”.

Após inserir os dados mencionados acima, com a tecla “tab” vá até o botão “ok” e pressione “enter”, você voltará para a tela anterior, basta mover o cursor com a tecla “tab” até o botão “Save”, você voltará para a janela inicial, mova o cursor novamente até o botão “Save & Quit” e pressione “enter”.



Você voltará para a tela com o prompt [meupabxip]#.

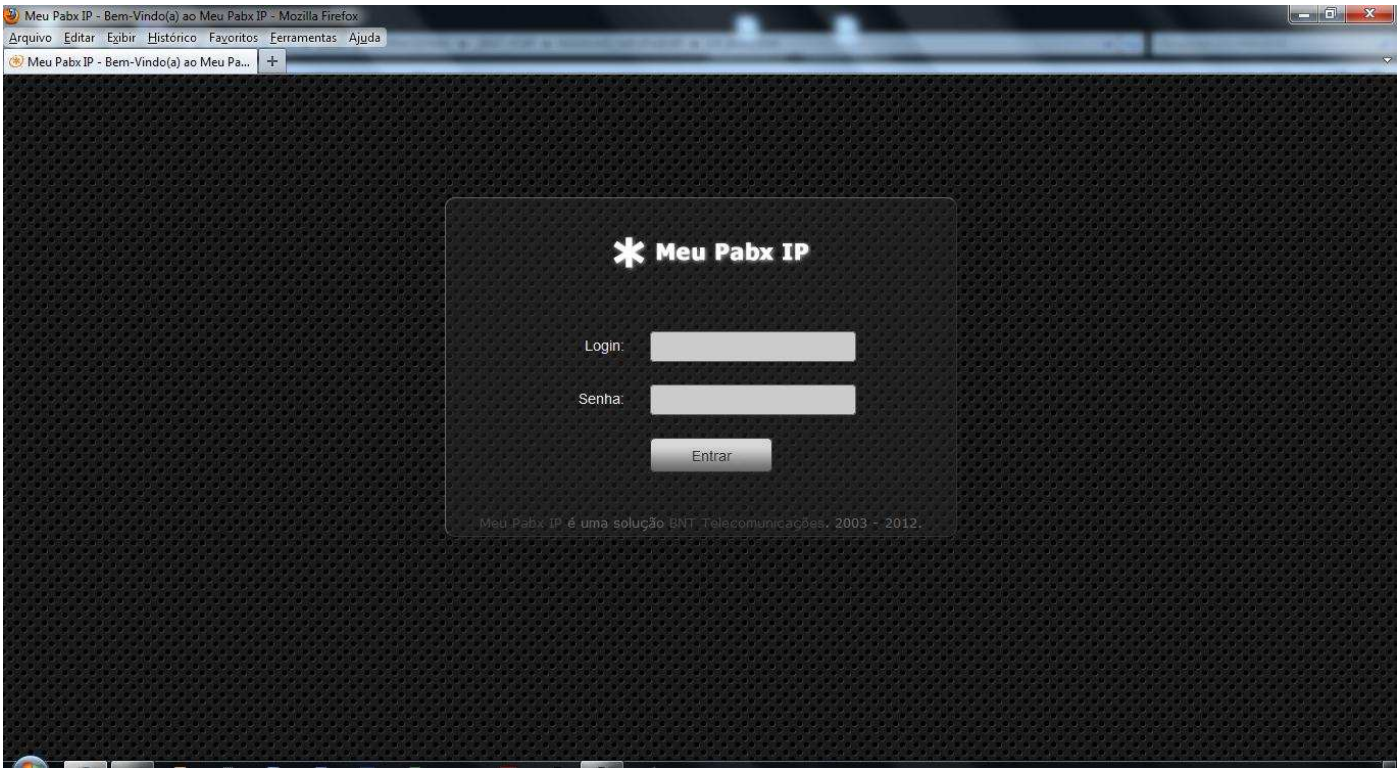
No prompt, digite “reboot” ou simplesmente aperte simultaneamente, as teclas CTRL + ALT + DEL de seu teclado.

O equipamento do Meu Pabx IP será reinicializado, assim que ele retornar com a tela de Login, estará pronto para utilização em sua rede.Não se esqueça de conectar o cabo de rede de sua rede local na placa de rede do Meu Pabx IP, antes de reinicializar o sistema.

Após os procedimentos acima, o Meu Pabx IP estará pronto para ser utilizado.Para acessar o painel de controle e iniciar a configuração do Meu Pabx IP, abra um navegador de internet, preferencialmente o Mozilla Firefox - http://www.mozilla.org/pt-BR/firefox/fx/ e digite o endereço IP configurado nos passos anteriores:

https://<endereço IP do Meu Pabx IP>

O Navegador retornará a tela de boas vindas do Meu Pabx IP:


Meu Pabx IP - Bem-Vindo(a) ao Meu Pabx IP - Mozilla Firefox
Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda
Meu Pabx IP - Bem-Vindo(a) ao Meu Pa...
Meu Pabx IP
Login:
Senha:
Entrar
Meu Pabx IP é uma solução BNT Telecomunicações. 2003 - 2012.

Digite o Login e senha fornecidos juntamente com o equipamento.Caso não consiga acessar entre em contato com o suporte técnico.

Login Meu Pabx IP Padrão ➔ meupabxip

Senha Meu Pabx IP Padrão ➔ meupabxip

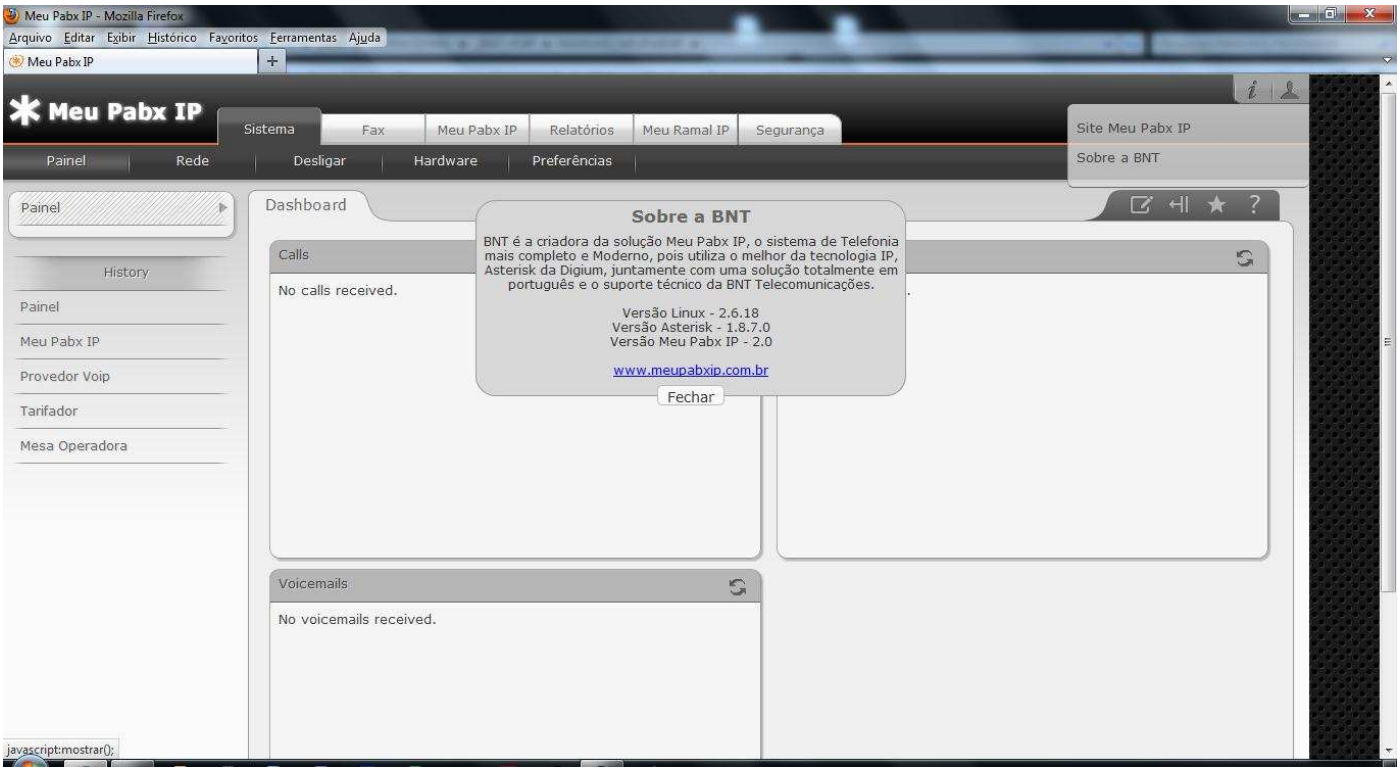
Login Tarifador Padrão ➔ tarifador

Login Tarifador Padrão ➔ tarifador

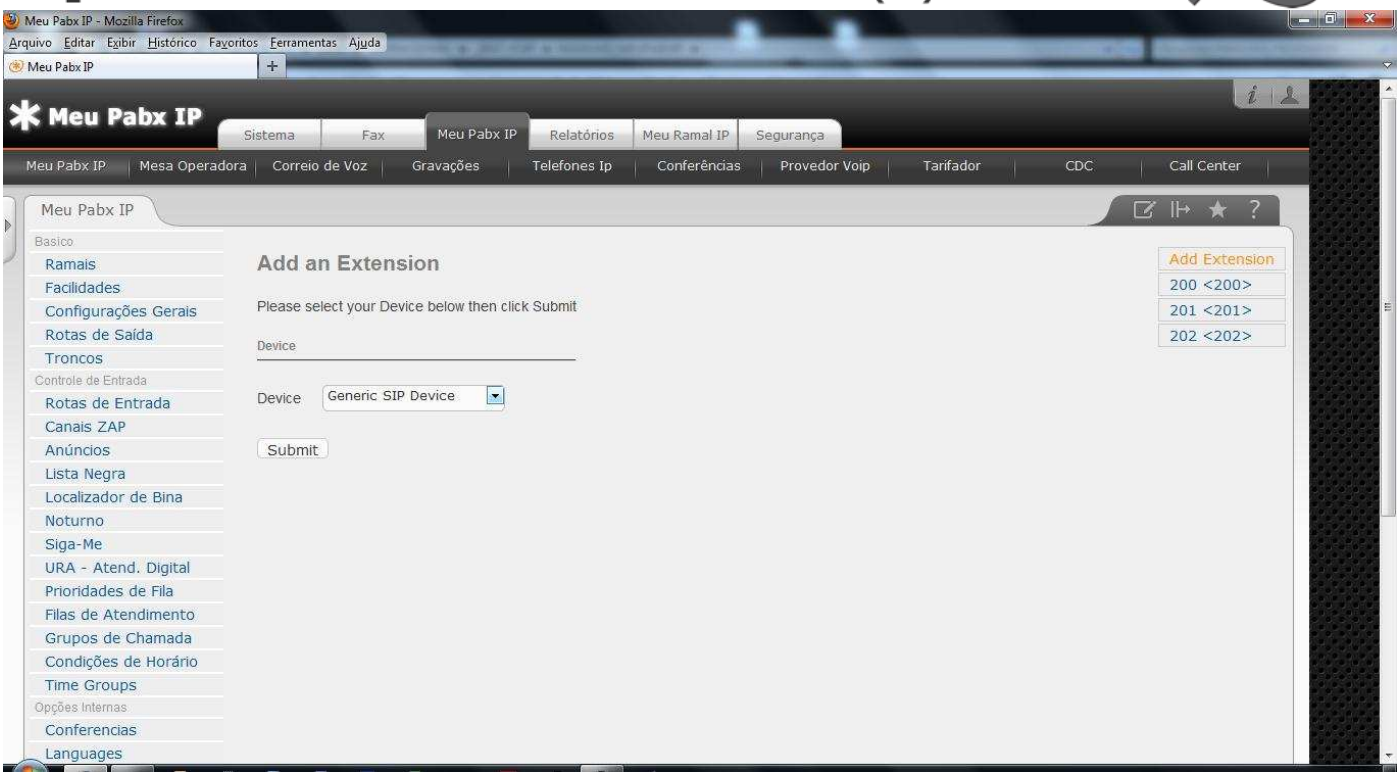
Login Call Center Padrão ➔ callcenter

Senha Call Center Padrão ➔ callcenter

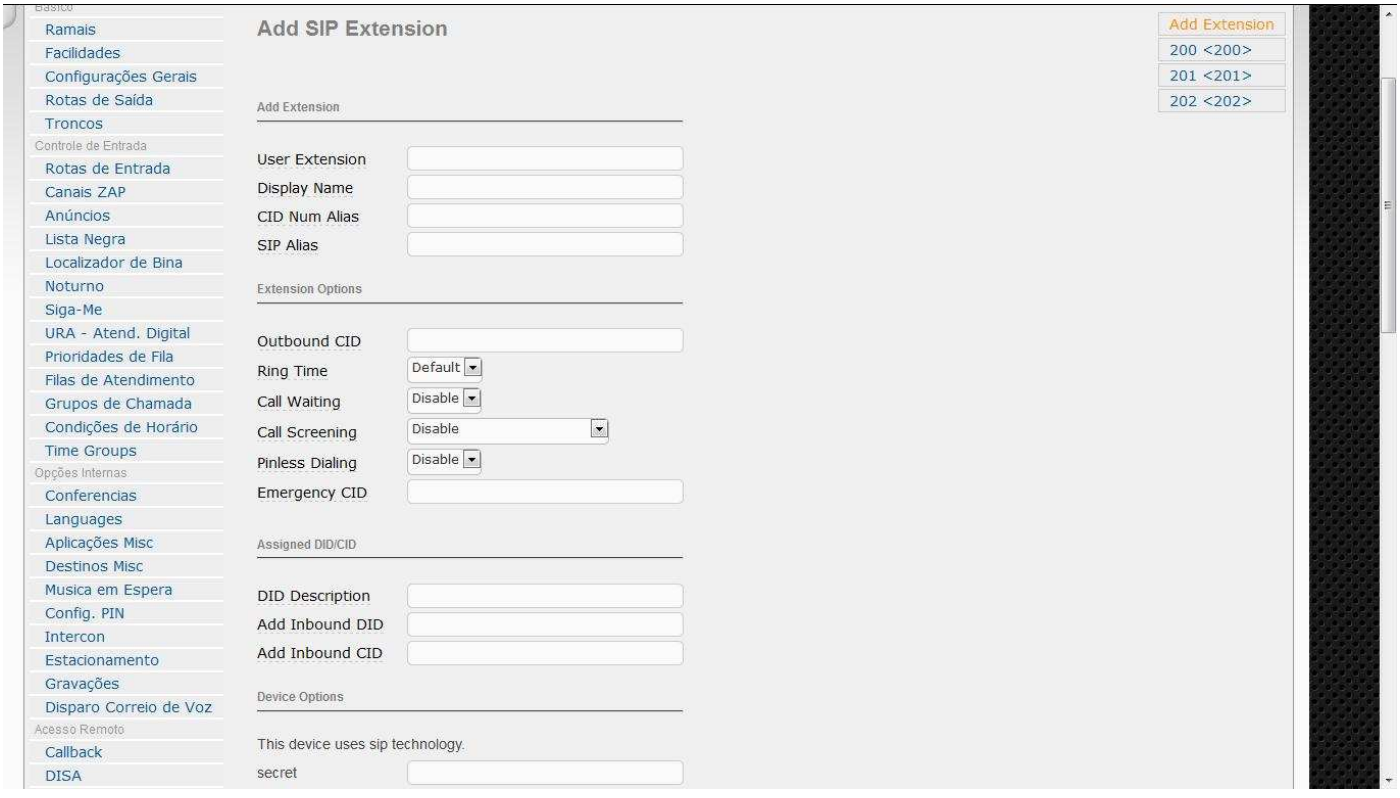
No Canto superior direito, você encontra o link para sair do painel do Meu Pabx IP e os links para versão e site do Meu Pabx IP, conforme abaixo:



Clicando na aba “Meu Pabx IP” , será possível você configurar todas as funcionalidades e criar seu sistema personalizado de Telefonia:



Criando Ramais:



1. Inserir o número do ramal a ser criado em “Ramais”;
2. Inserir o Nome de exibição do ramal em “Nome de Exibição”;
3. Inserir a senha do Ramal em “secret ou Senha”;
4. Clicar no botão “Submit” ou Enviar;

5. O ramal foi criado com sucesso.

Após criar o ramal, ele estará pronto para uso, mas você pode configurar outras funcionalidades importantes como:

Canreinvite – padrão “no”, caso queira economizar banda em um ramal remoto por exemplo, insira o valor “yes”;

Context – Categoria e contexto de ramal, ou seja, contexto onde o ramal fará todas as chamadas saintes, e onde o sistema fará a leitura de todos os dígitos enviados por este ramal.

Categorias de ramais:

Inserir no campo “context”

Para bloquear um ramal, proibindo o mesmo de fazer ligações internacionais, interurbanas, celulares e outras, basta alterar o campo “context” conforme os valores abaixo:

“from-internal” ➔ Valor padrão, chamadas totalmente liberadas para qualquer destino;

“from-ddd-cel” ➔ Faz chamadas para DDD, Local, Celular DDD e celular Local, bloqueado para DDI;

“from-ddd” ➔ Faz chamadas para DDD, Local, bloqueado para DDI e celulares;

“from-local-cell” ➔ Faz chamadas para Local, e celular Local, bloqueado para DDD, celular DDD e DDI;

“from-local” ➔ Faz chamadas para Local, bloqueado para DDD, celular DDD celular Local e DDI;

“from-bloq” ➔ Ramal totalmente bloqueado para fazer chamadas externas, só faz chamadas para outros ramais do mesmo PABX IP;

Categorias similares com a utilização do Tarifador e centro de Custo:

Inserir no campo “context”

“from-ddi-t” ➔ Valor padrão, chamadas totalmente liberadas para qualquer destino;

“from-ddd-cel-t” ➔ Faz chamadas para DDD, Local, Celular DDD e celular Local, bloqueado para DDI;

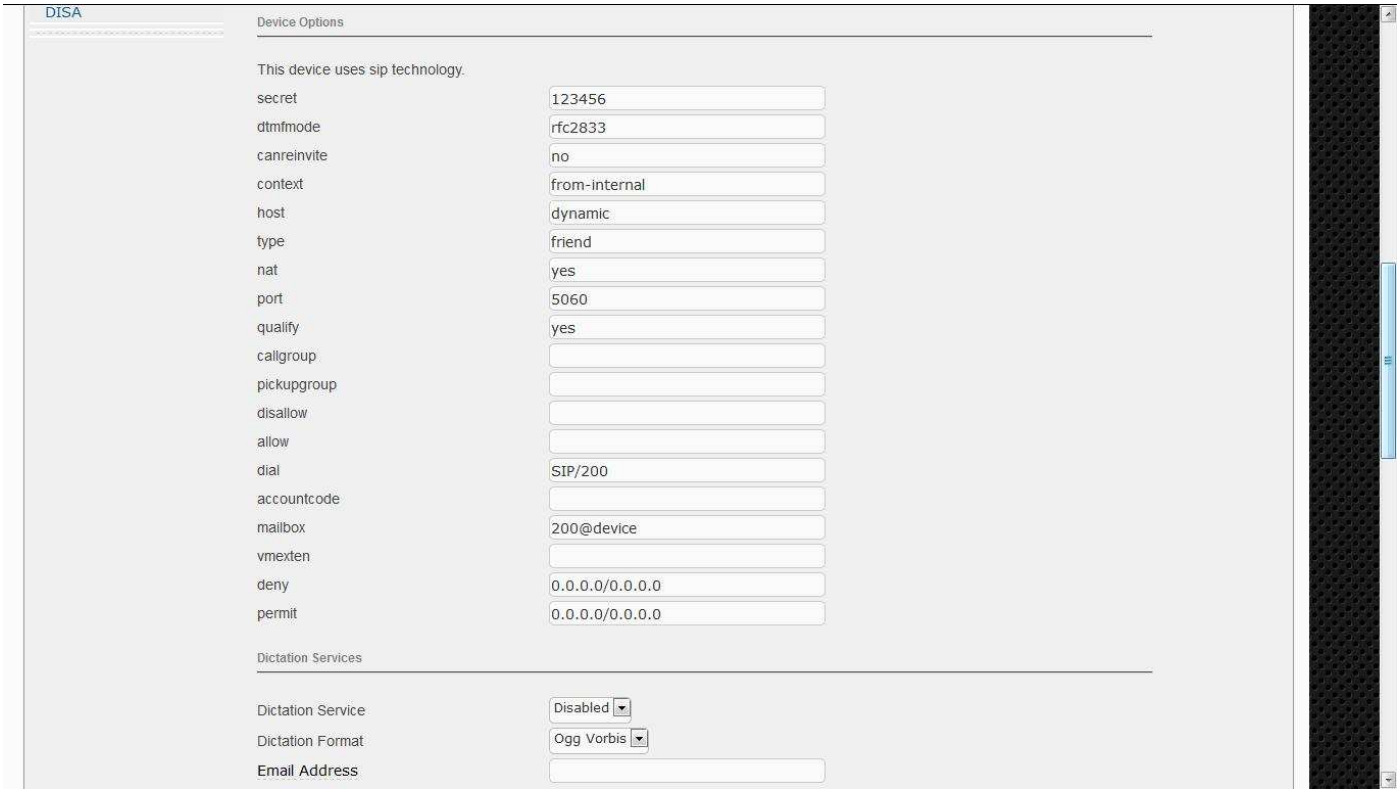
“from-ddd-t” ➔ Faz chamadas para DDD, Local, bloqueado para DDI e celulares;

“from-local-cell-t” ➔ Faz chamadas para Local, e celular Local, bloqueado para DDD, celular DDD e DDI;

“from-local-t” ➔ Faz chamadas para Local, bloqueado para DDD, celular DDD celular Local e DDI;

“from-bloq-t” ➔ Ramal totalmente bloqueado para fazer chamadas externas, só faz chamadas para outros ramais do mesmo PABX IP;

Obs: As categorias a serem utilizadas com o Tarifador, necessitam que o mesmo esteja configurado previamente.



Callgroup e pickupgroup – Deve-se associar opcionalmente um número de um grupo de captura para que as chamadas entrantes nestes ramais de mesmo grupo, possam ser capturadas por qualquer ramal do grupo usando o código de facilidade captura (ver em Códigos de Facilidades);

Disallow – Proíbe os codecs listados para utilização por este ramal (saiba mais sobre codecs em http://www.voip-info.org/wiki/view/Codecs);

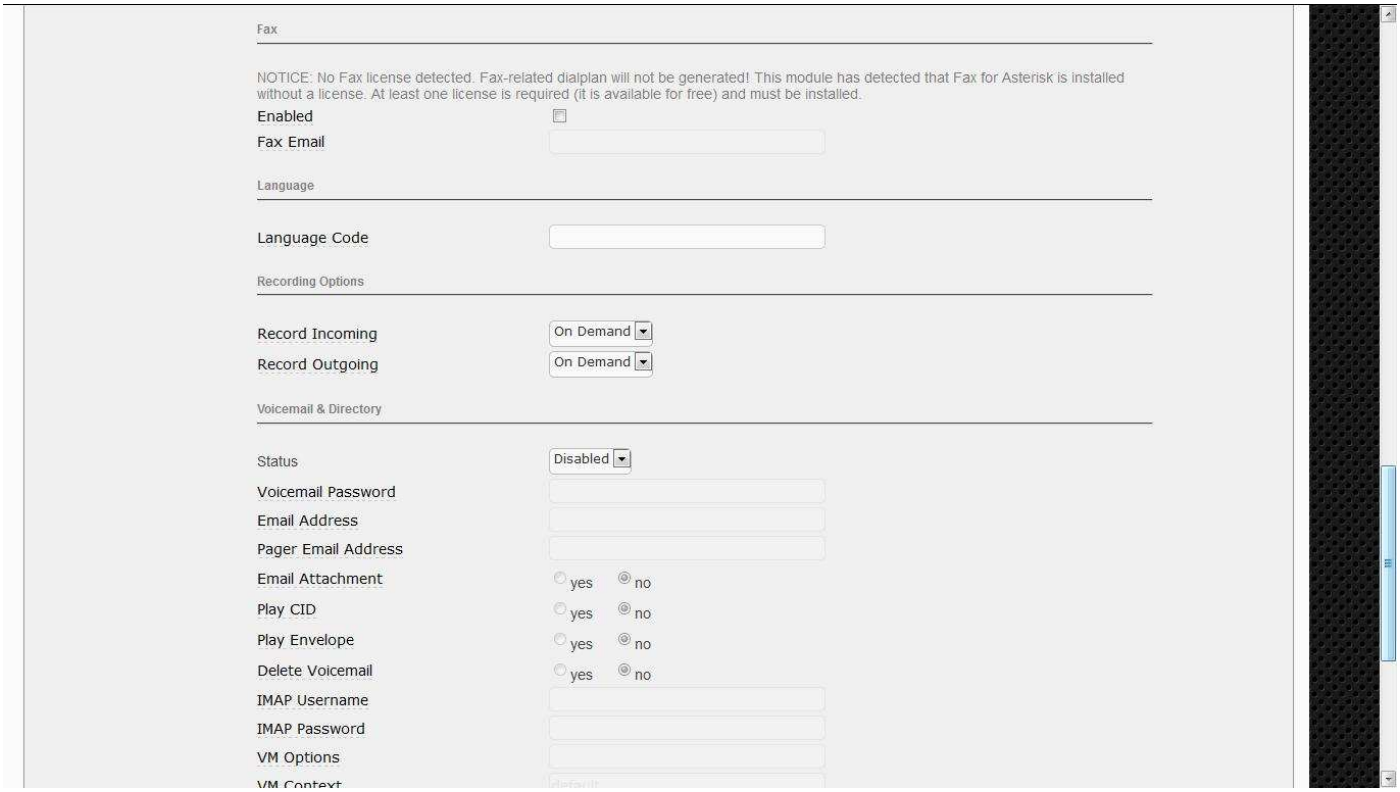
Allow - Permite os codecs listados para utilização por este ramal (saiba mais sobre codecs em http://www.voip-info.org/wiki/view/Codecs);

Valores: ulaw (G711u), alaw (G711a), g729, ilbc

Accountcode – necessário o preenchimento com o códico de conta do tarifador caso o ramal seja associado a uma conta ou centro de custo do tarifador do Meu Pabx IP

deny – proíbe o uso do ramal SIP pelos endereços IPs discriminados neste campo

permit –permite o uso do ramal SIP pelos endereços IPs discriminados neste campo



Grava Entrante – "Sob Demanda" ➔ Inicia a gravação após inserido o cód de facilidade durante a chamada;

"Sempre" ➔ Grava todas as chamadas Entrantes para esse ramal;

"Nunca" ➔ Nunca Grava as chamadas Entrantes para esse ramal;

Grava Sainte – "Sob Demanda" ➔ Inicia a gravação após inserido o cód de facilidade durante a chamada;

"Sempre" ➔ Grava todas as chamadas Saintes para esse ramal;

"Nunca" ➔ Nunca Grava as chamadas Saintes para esse ramal;

Voice Mail – Correio de Voz

Status – Habilita ou desabilita o Correio de Voz;

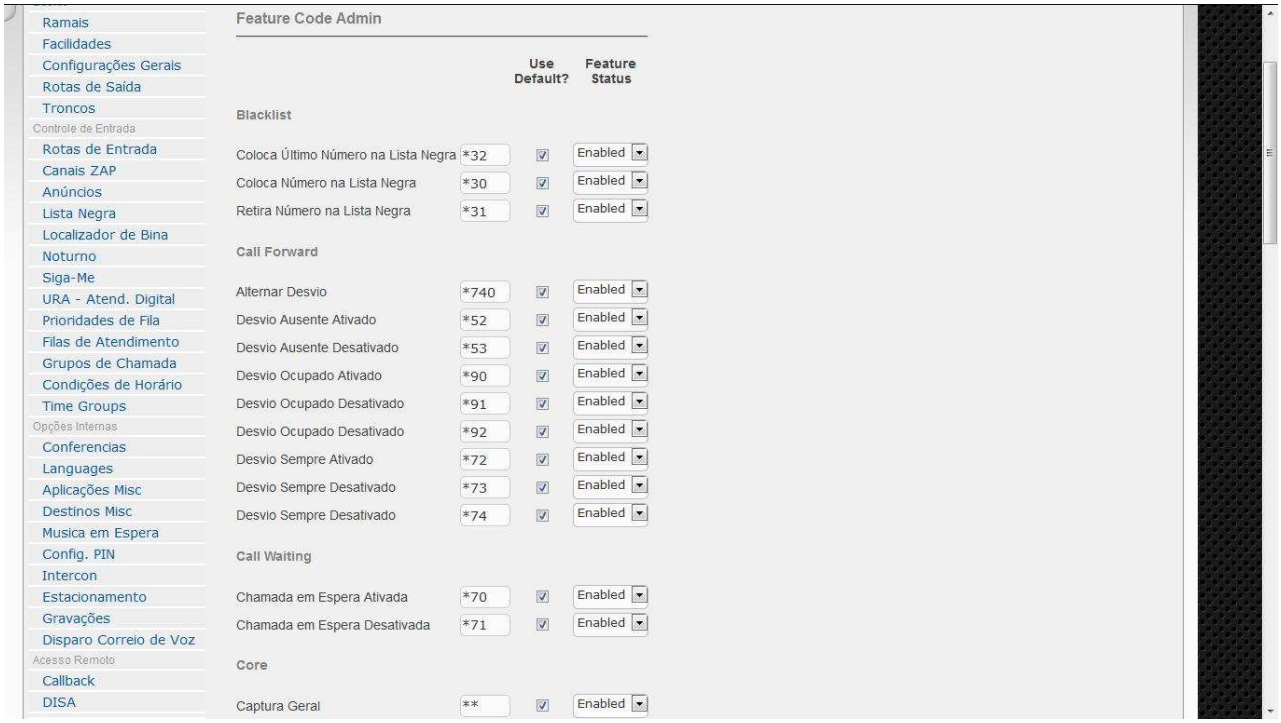
Email – Caso preenchido com um endereço de email, encaminha o correio de voz destinado ao ramal, como arquivo de áudio anexo através de um email para o endereço cadastrado;

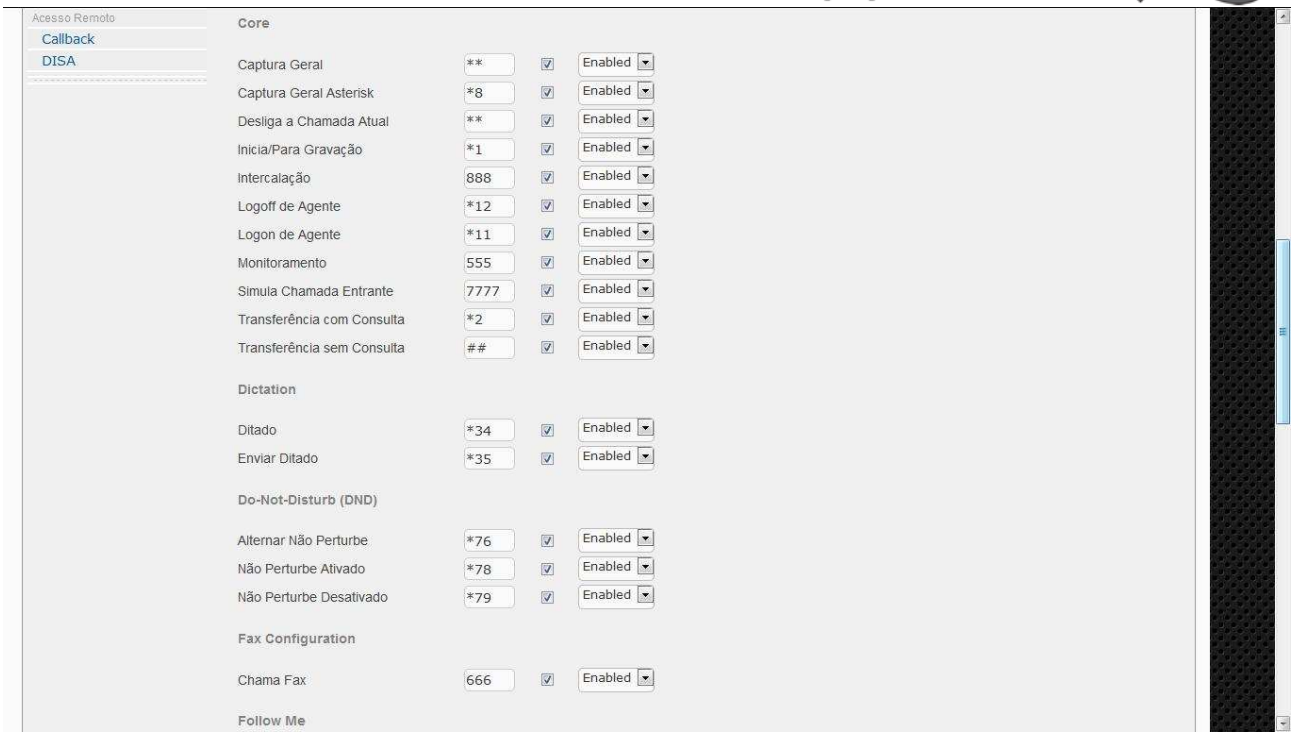
Anexar ao Email – habilita ou desabilita o envio de áudio em anexo por email;

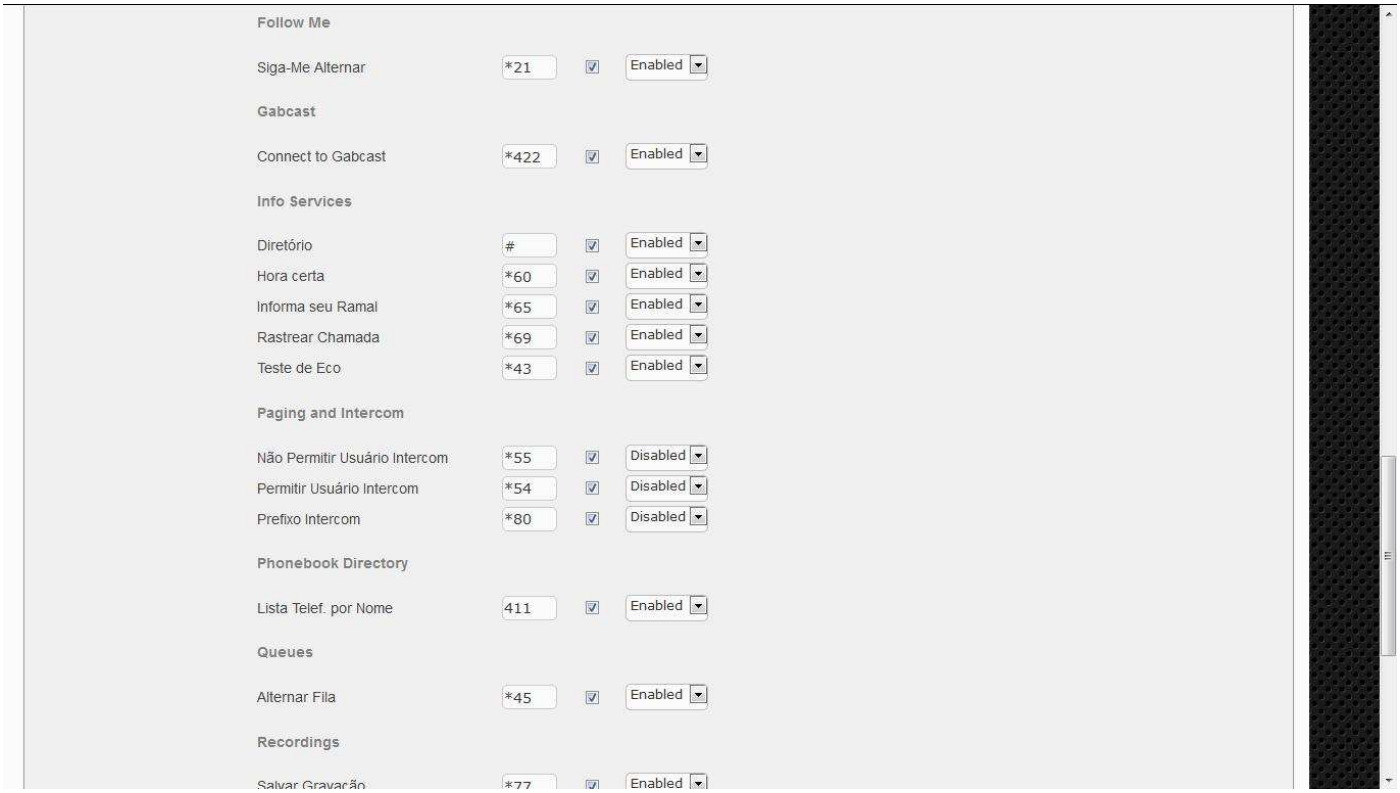
Códigos de Facilidade:

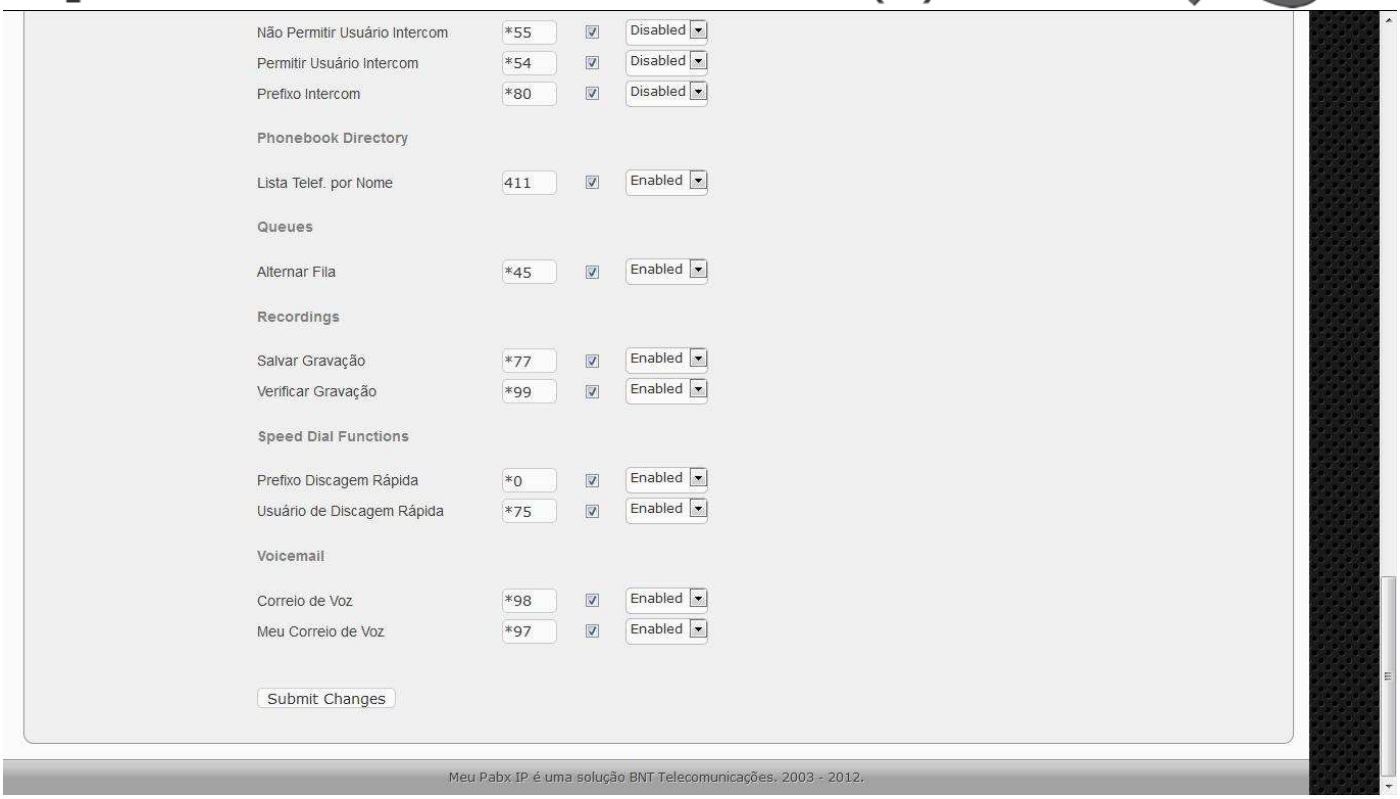
Com eles é possível ativar diversas facilidades no Meu Pabx IP como transferir chamadas, capturar chamadas, desviar um ramal, acessar a caixa de correio de voz, etc.Embora as facilidades já possuam os valores padrão, pré-estabelecidos, elas podem ser alteradas por outros códigos, desde que o mesmo não conflita com os demais existentes.

É possível trocar, habilitar de desabilitar uma facilidade, no menu facilidade, conform a página exibida abaixo:

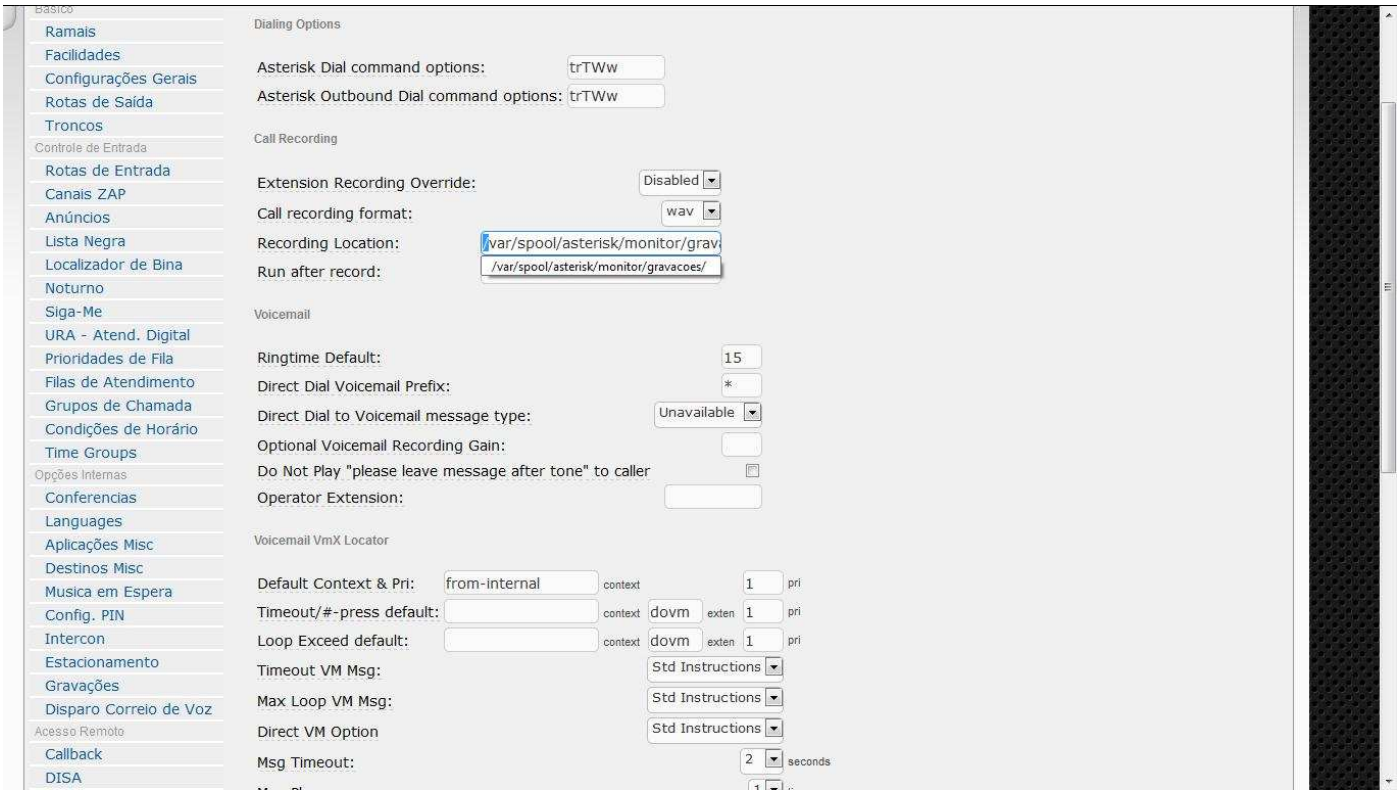



Acesso Remoto
Callback
DISA
Core
Captura Geral **
Captura Geral Asterisk *8
Desliga a Chamada Atual **
Inicia/Para Gravação *1
Intercalação 888
Logoff de Agente *12
Logon de Agente *11
Monitoramento 555
Simula Chamada Entrante 7777
Transferência com Consulta *2
Transferência sem Consulta ##
Dictation
Ditado *34
Enviar Ditado *35
Do-Not-Disturb (DND)
Alternar Não Perturbe *76
Não Perturbe Ativado *78
Não Perturbe Desativado *79
Fax Configuration
Chama Fax 666
Follow Me
Enabled


Follow Me
Siga-Me Alternar *21
Gabcast
Connect to Gabcast *422
Info Services
Diretório #
Hora certa *60
Informa seu Ramal *65
Rastrear Chamada *69
Teste de Eco *43
Paging and Intercom
Não Permitir Usuário Intercom *55
Permitir Usuário Intercom *54
Prefixo Intercom *80
Phonebook Directory
Lista Telef. por Nome 411
Queues
Alternar Fila *45
Recordings
Salvar Gravação *77
Enabled
Disabled


Não Permitir Usuário Intercom *55 Disabled
Permitir Usuário Intercom *54 Disabled
Prefixo Intercom *80 Disabled
Phonebook Directory
Lista Telef. por Nome 411 Enabled
Queues
Alternar Fila *45 Enabled
Recordings
Salvar Gravação *77 Enabled
Verificar Gravação *99 Enabled
Speed Dial Functions
Prefixo Discagem Rápida *0 Enabled
Usuário de Discagem Rápida *75 Enabled
Voicemail
Correio de Voz *98 Enabled
Meu Correio de Voz *97 Enabled
Submit Changes
Meu Pabx IP é uma solução BNT Telecomunicações. 2003 - 2012.

Configurações Gerais:



Asterisk Dial command options: “TrtWw”

Asterisk Outbound Dial command options: “TrtWw”

T/t – Permite transferência;

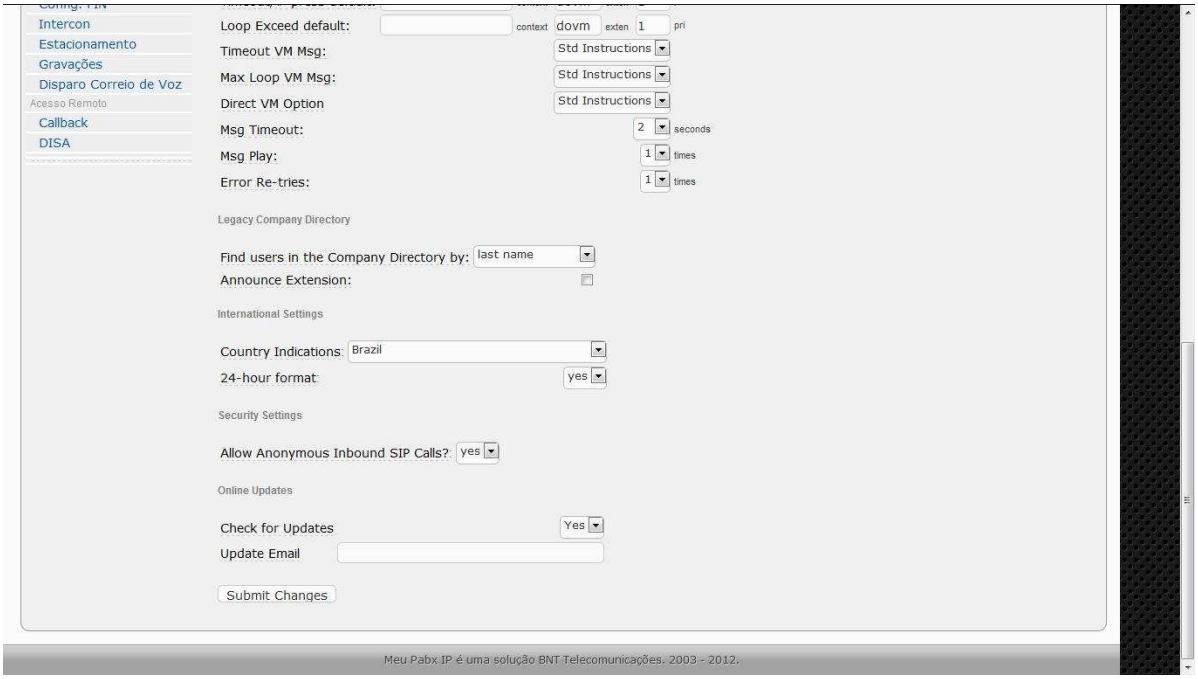
R – Habilita tom de chamada;

W/w – Habilita Gravação da chamada

Gravação de chamadas:

Formato – . gsm (ocupa menos espaço em disco que o .wav);

Record Location - /var/spool/asterisk/monitor/gravacoes/



País – Brasil

Permite Chamadas SIP Anônimas – “yes” (caso “não” as chamadas entrantes não serão encaminhadas)

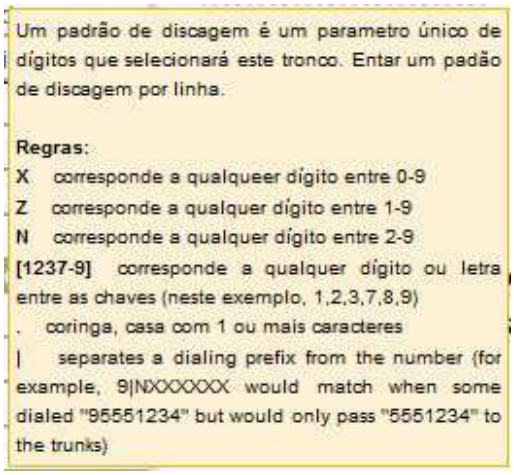
Roas de Saída:

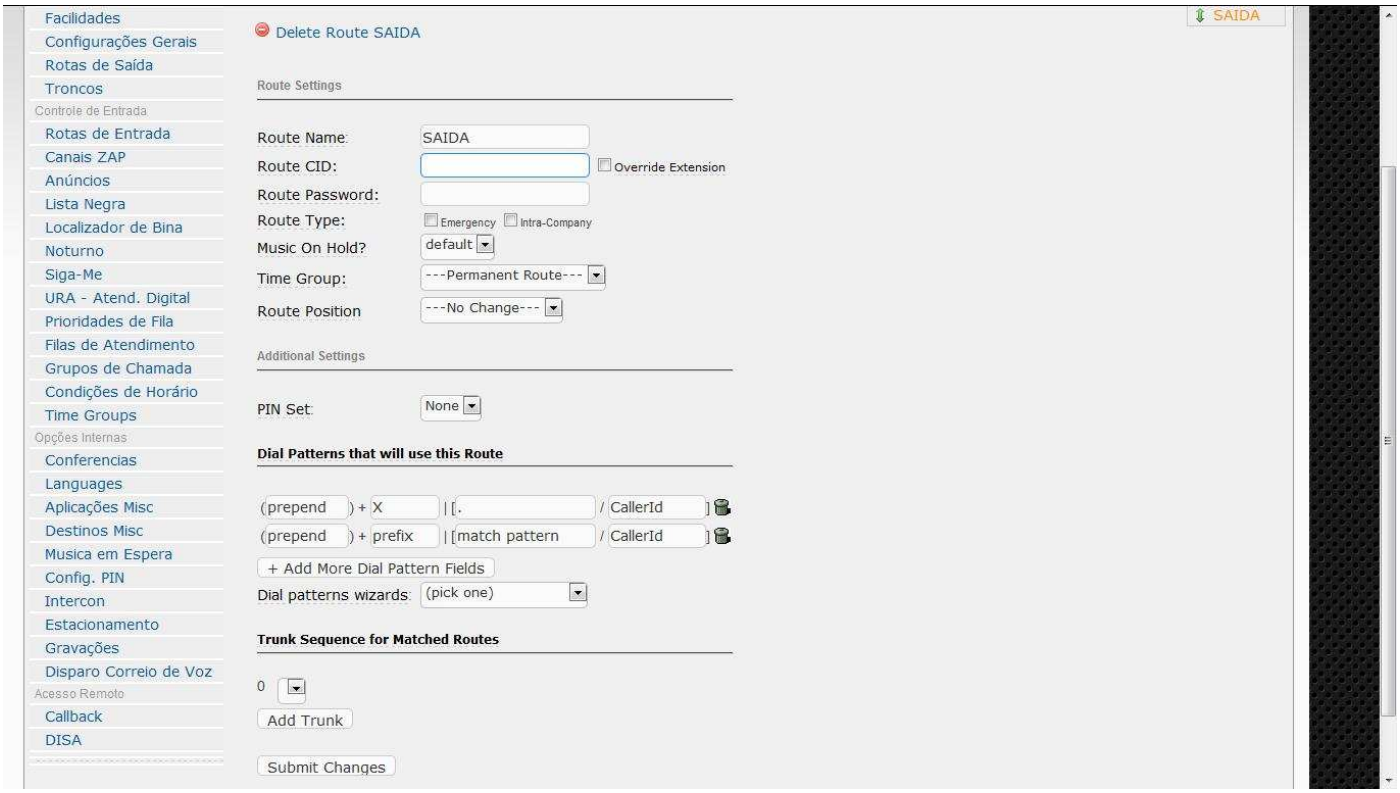
Independente da categoria do ramal, uma ligação externa só é completada após passar por uma rota de saída criada.

Para isso, é necessária a criação de pelo menos uma rota de saída. O Meu Pabx IP já vem com uma rota de saída “SAIDA” que permite qualquer ligação sair por ela.

A vantagem das rotas de saída, é o roteamento que ela faz de acordo com o tipo de chamada, por ex., podemos er 2 troncos no Meu Pabx IP, um para fazer chamadas interurbanas e outro para fazer chamadas internacionais, sendo assim criamos 2 rotas de saída, cada uma apontando para um tronco diferente, podemos chamar este serviço também de rota de menor custo ou “LCR”.

As rotas de saída discriminam e identificam as chamadas pela análise de dígitos, ou seja cada ramal conectado ao sistema enviará uma quantidade de dígitos para sua ligação ser completada, nesse momento o Meu Pabx IP analisa e encaminha para rota de menor custo Pré-configurada nas rotas de saída.


Um padrão de discagem é um parametro único de dígitos que selecionará este tronco. Entar um padão de discagem por linha.
Regras:
X corresponde a qualqueer dígito entre 0-9
Z corresponde a qualquer dígito entre 1-9
N corresponde a qualquer dígito entre 2-9
[1237-9] corresponde a qualquer dígito ou letra entre as chaves (neste exemplo, 1,2,3,7,8,9)
. coringa, casa com 1 ou mais caracteres
| separates a dialing prefix from the number (for example, 9|NXXXXXX would match when some dialed "95551234" but would only pass "5551234" to the trunks)



Insira um nome em sua rota de saída;

Insira uma senha (opcional) que será solicitada em cada ligação efetuada que passar por essa rota;

Se desejar, insira um grupo de horário, que determinará o horário permitido de uso desta rota;

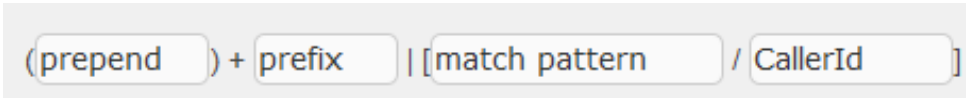
Insira um plano de discagem ou padrão de discagem para discriminar as chamadas que serão processadas por essa rota de saída;

Escolha o tronco da lista de troncos existente para completar a chamada encaminhada pela rota de saída;

Você pode inserir troncos secundários para casos de pane, ou seja, se o 1º não completar a chamada, o 2º fará uma nova tentativa e assim por diante.

Crie sua rota de saída clicando no botão “submit” ou enviar.

Plano ou Padrão de Discagem:



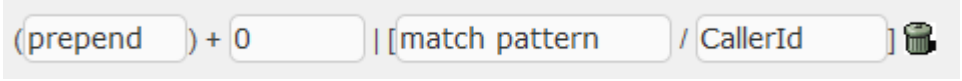
“Prepend” – Insira um prefixo que deseja que seja acrescentado à discagem original;

Ex: Todos os dígitos recebidos por essa rota, devem ser acrescidos do prefixo 011:

Obs: X. significa que a rota aceita uma discagem que inicia com qualquer dígito e com qualquer quantidade de dígitos.

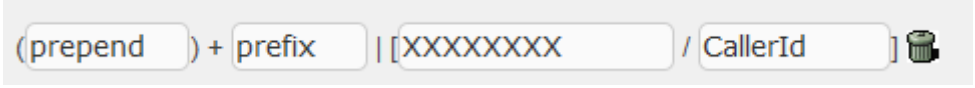
“Prefix” – Insira um prefixo que deseja que seja retirado da discagem original

Ex: Criar um prefixo para ligações externas “0” para depois digitar o número externo:

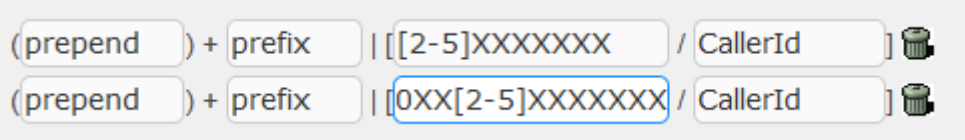


“match pattern” – é o padrão de discagem a ser aceito pela rota de saída;

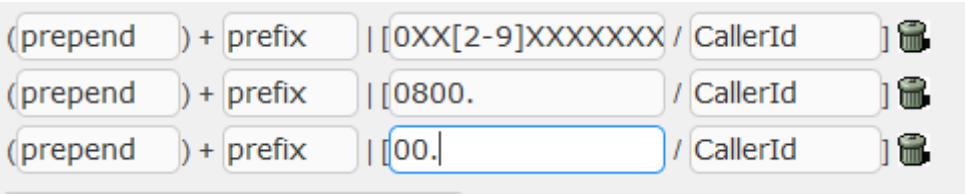
Ex: Uma rota de saída para chamadas somente local, só deve aceitar 08 dígitos, então:



Ex: Uma rota de saída para chamadas locais, DDD, mas bloqueada para celulares:



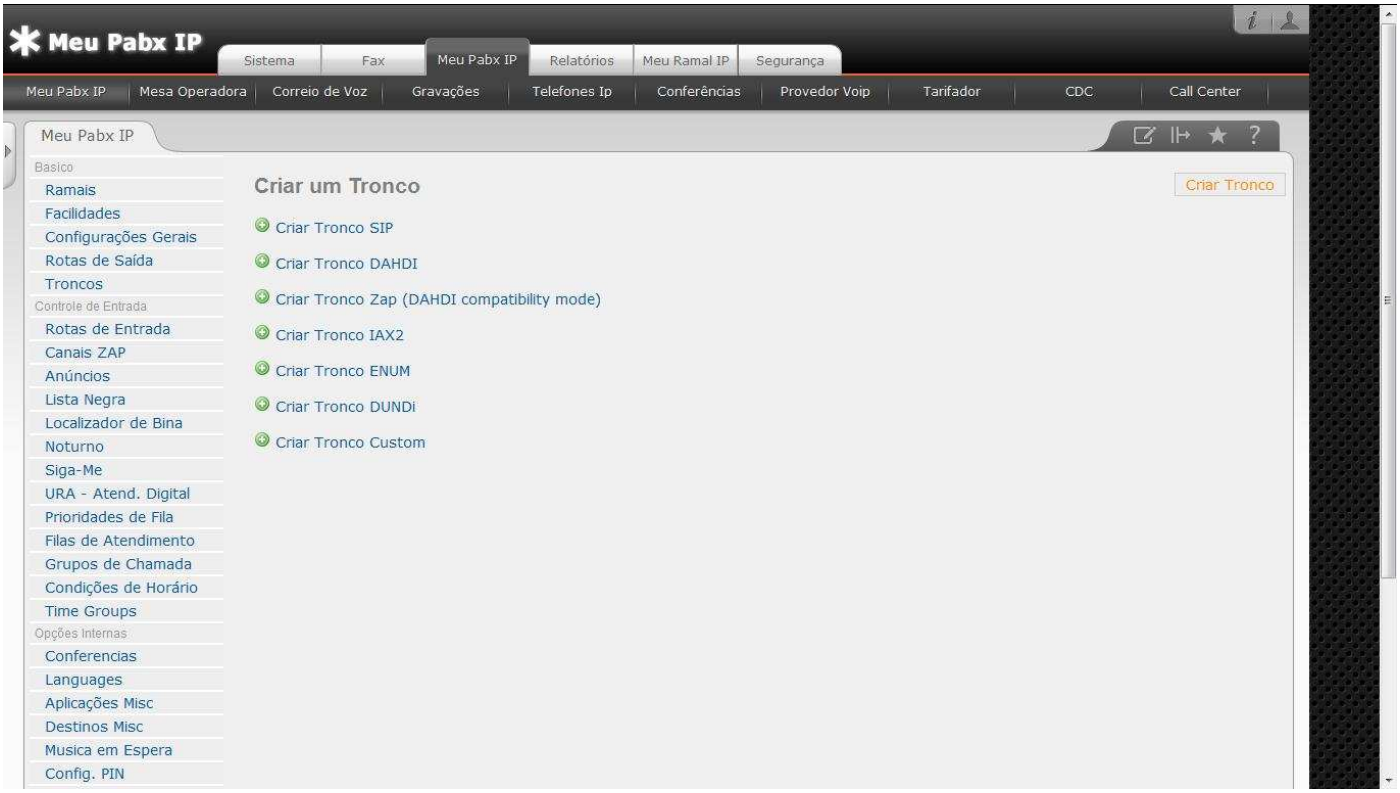
Ex: Rota de saída somente para chamadas DDD, DDI e 0800:



Obs: Existem muitas possibilidades para os padrões de discagem, quanto mais específico, menor a possibilidade de erros e encaminhamentos incorretos.

Troncos:

Os troncos do Meu Pabx IP são por onde as chamadas externas são encaminhadas e completadas e por onde todas as chamadas entrantes no Meu Pabx IP são recebidas.Embora iremos definir todos os parâmetros e valores para a configuração dos troncos SIP, habilitando-os para fazer e receber chamadas externas, é importante que você tenha os dados de sua conta SIP e os parâmetros que a companhia contratada utiliza, caso você não saiba, entre em contato com sua operadora de telefonia IP. Meu Pabx IP oferece as rotas e planos de redução de custos com telefonia através do site www.bntvoip.com.br/tarifas , confira e comece a economizar já.

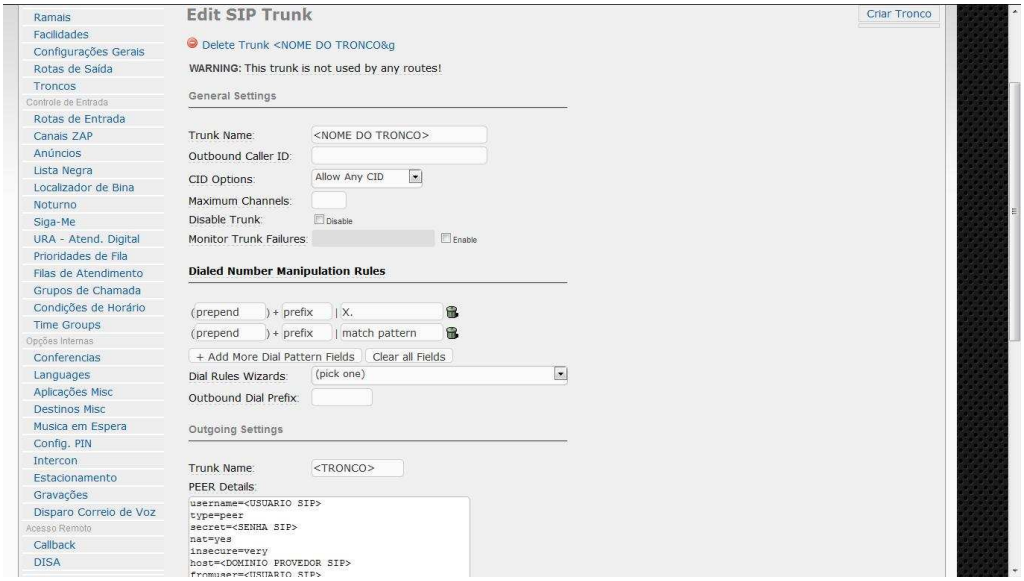


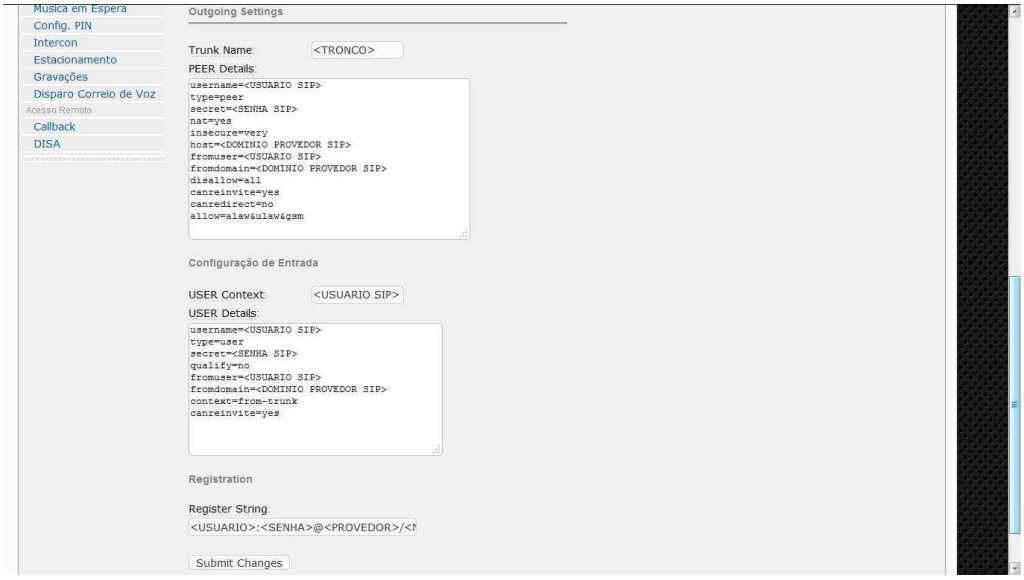
Neste manual iremos abordar 2 tipos de troncos:

➔ SIP - Se utiliza do protocolo SIP e encaminha as chamadas externas para a operadora configurada no tronco, através de uma conexão de internet Banda-Larga.

➔Tronco Digital E1(TDM) – Normalmente oferecido pelas operdoras convencionais (Embratel, Intelig, Telefonica, Oi, GVT), caso você tenha comprado Meu Pabx IP com placas para receber trocnos E1, seu tronco já estará configurado como “Custom Trunk” onde você poderá alterar somente o plano de discagem, conforme desejar.

Criar um tronco SIP:





Possui as mesmas regras de discagem da rota de saída vistas anteriormente, você de associar um nome amigável a ele para identificação, e alterar os dados e valores padrões previamente preenchidos, conforme abaixo:

DETALHES PEER
username=*** CODIGO DE CONTA BNTVOIP ***
type=peer
secret=*** SENHA CONTA BNT VOIP ***
nat=yes
insecure=very
host=sip.bntvoip.com.br
fromuser=*** CODIGO DE CONTA BNTVOIP ***
fromdomain=sip.bntvoip.com.br
disallow=all
canreinvite=yes
canredirect=no
allow=alaw&ulaw&gsm&g729

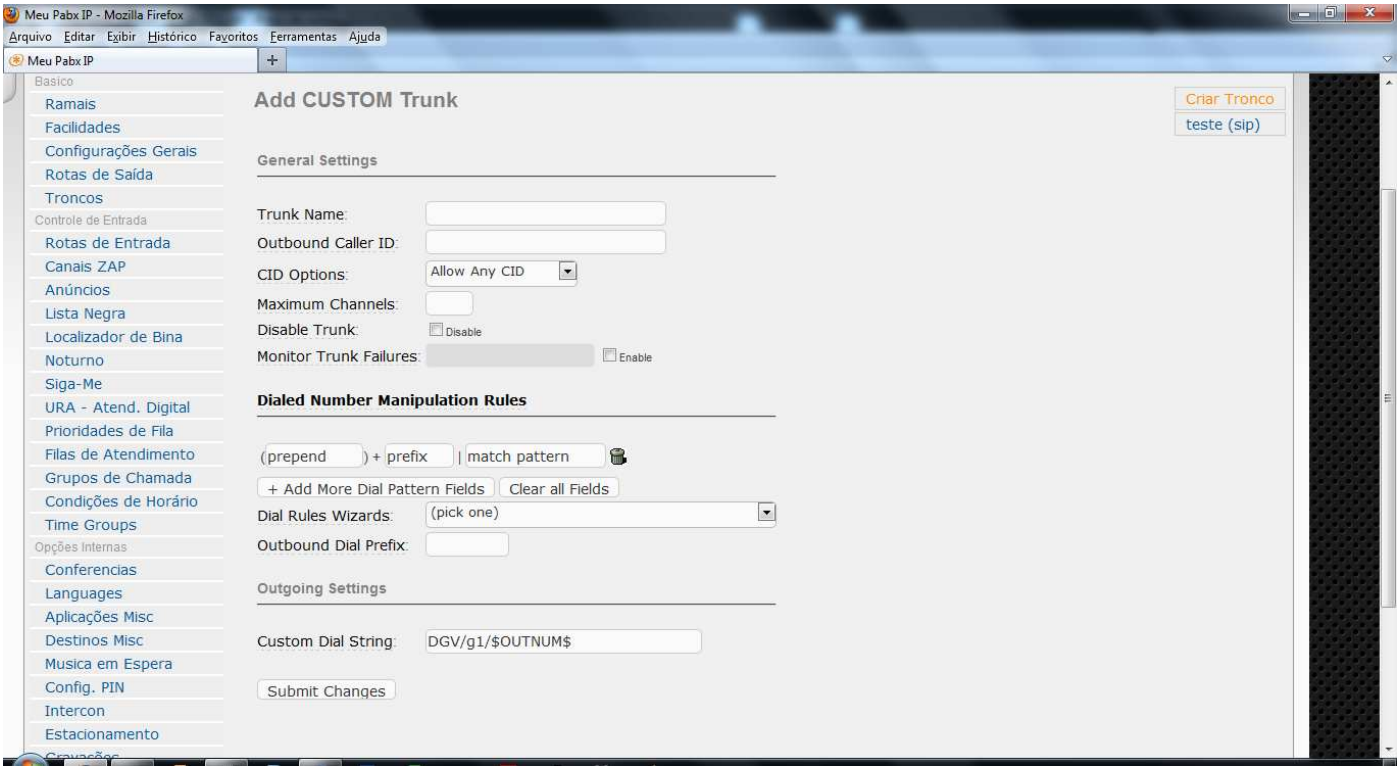
CONTEXTO USER – Cod. Conta

DETALHES USER
username=*** CODIGO DE CONTA BNTVOIP ***
type=user
secret=*** SENHA CONTA BNT VOIP ***
qualify=no
fromuser=*** CODIGO DE CONTA BNTVOIP ***
fromdomain=sip.bntvoip.com.br
context=from-trunk
canreinvite=yes

Editar Tronco Custom (para Linhas Digitais E1)

Para que o Tronco Digital Funcione, é necessária a instalação de uma placa de telefonia compatível (Equipamento já vem com a placa configurada e instalada, conforme o modelo), e com a linha abaixo já preenchida.Só altere se realmente você souber o que está fazendo.

Linha de Discagem Custom: - DGV/g1/$OUTNUM$

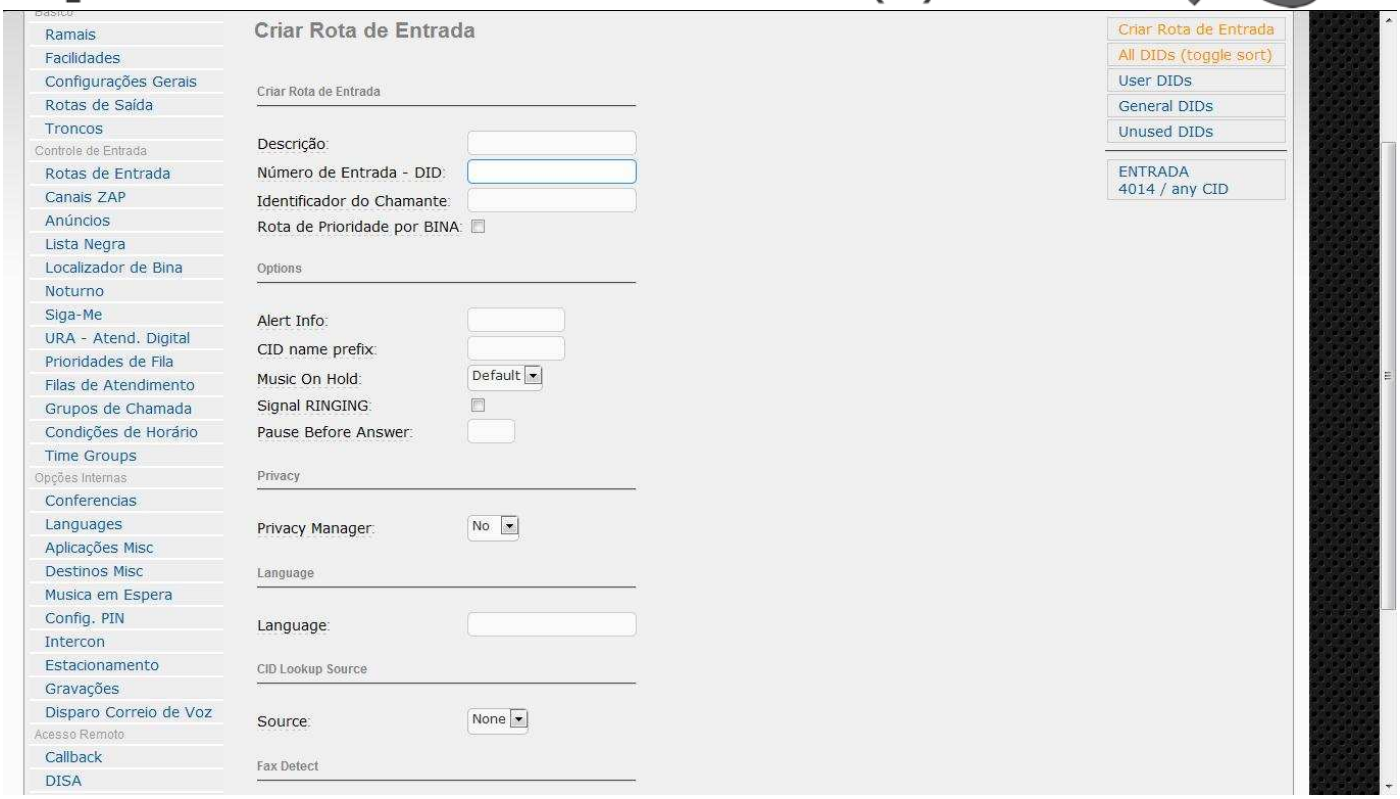


Rotas de Entrada

Após configurar seu tronco para realizar e receber chamadas, você deve criar um ou mais destinos para as chamadas entrantes pelos troncos que você criou.

As opções são inúmeras, mas entre os destinos mais comuns estão:

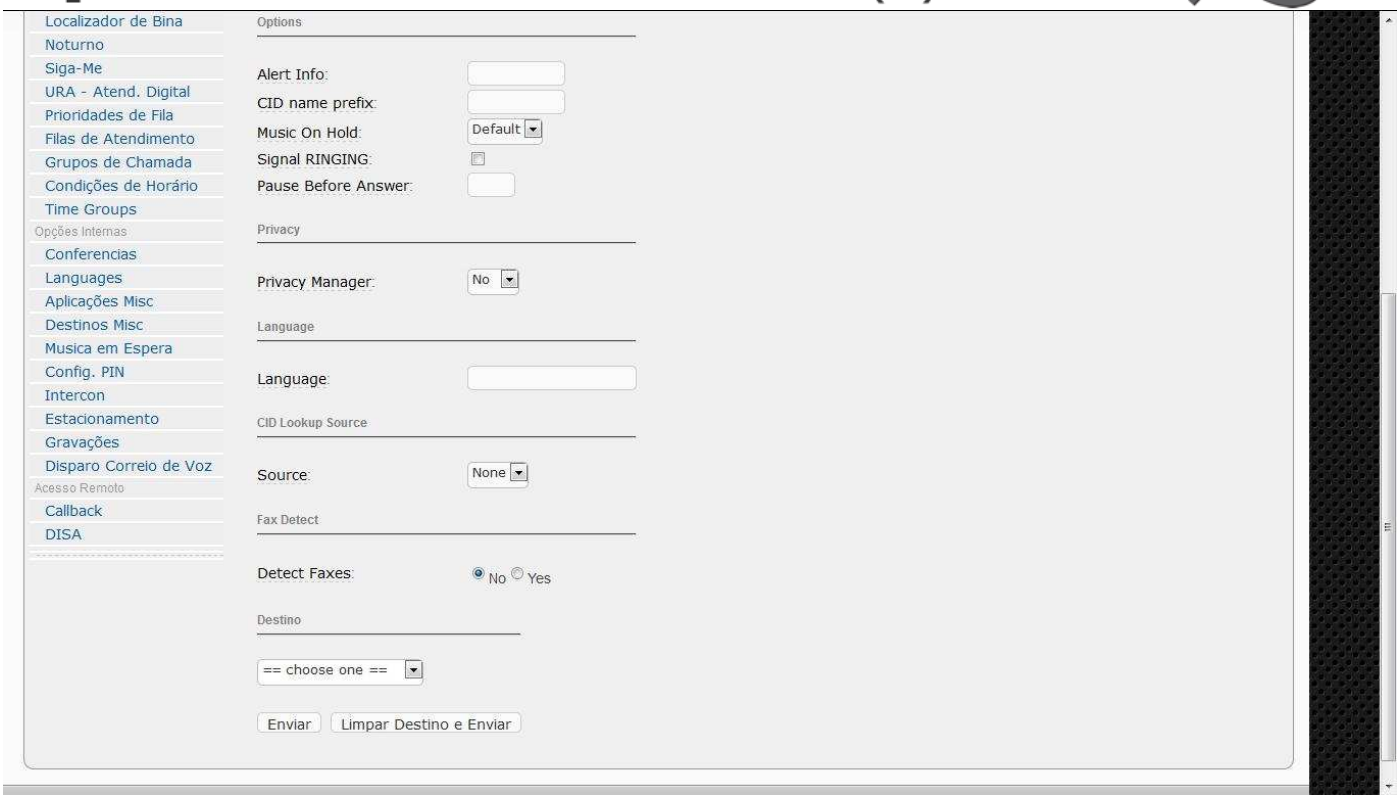
- Ramais;
- Grupos de Ramais;
- Anúncios;
- Atendimento Digital;
- Correio de Voz;
- Desvio Externo;
- Filas de Atendimento;
- Noturno;
- Correio de Voz.



Sendo assim, é necessário ter o destino criado, antes de criar a rota de entrada.

Número de Entrada – DID – Iserir o DID, ou seja, o número que sua operadora lhe forneceu para receber chamadas, ou o código fornecido para ser o DID em sua conta VOIP.Este número deve ser igual ao número/código que você inseriu ao final da linha de registro no tronco que você tem a conta configurada para receber chamadas, então você deve inserir o número da mesma maneira, senão as chamadas podem não ser recebidas de maneira correta.

Confirme com sua operadora qual o código correto a ser inserido, para que você possa receber chamadas normalmente.

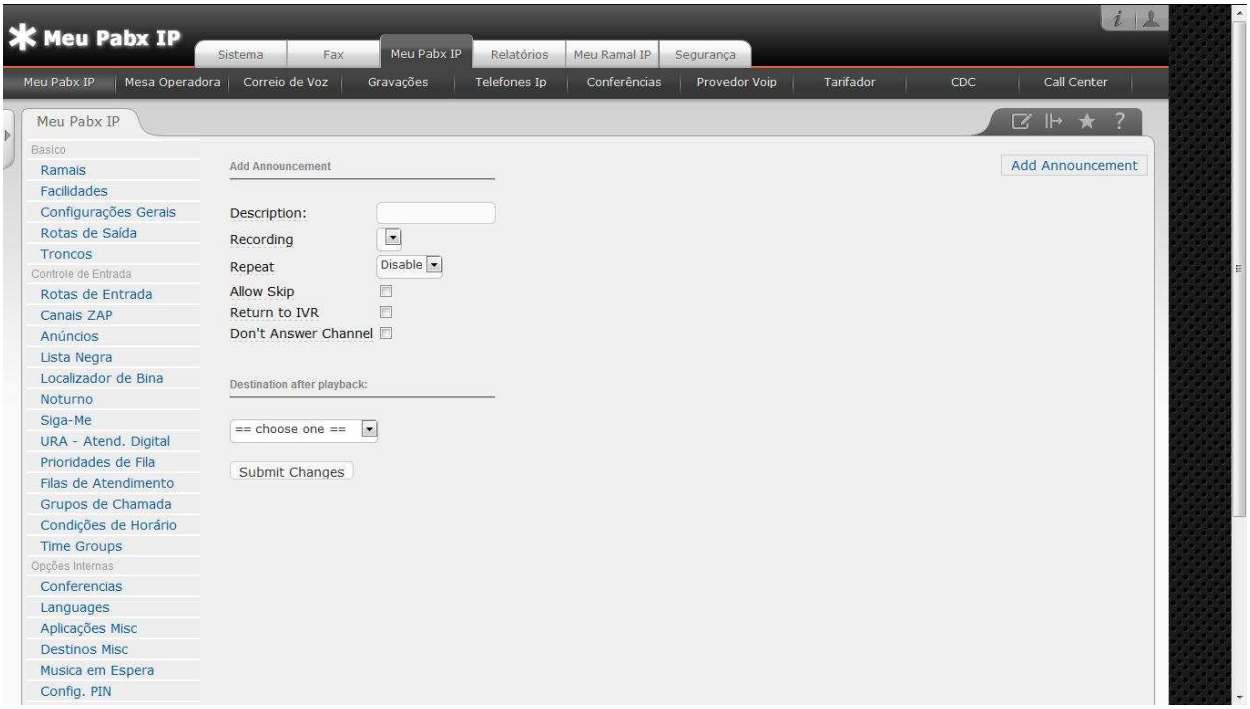


Music on Hold - Você deve inserir uma música de espera que será ouvida pelo chamador, enquanto ele espera para ser transferido, etc;

Detect Fax – Server para receber Faxes caso o tronco em questão tenha capacidade para isso;

Destino – Escolha o destino da chamada conforme descrito acima, as chamadas serão encaminhadas para este destino e tratadas conforme o destino.

Adicionar Anúncio:



Para criar um anúncio é necessário ter uma gravação de áudio previamente subida no Meu Pabx IP, ou seja, na opção Gravações, que veremos à frente, você poderá subir par ao Meu Pabx IP qualquer arquivo de áudio no formato .WAV, conforme as características descritas, e disponibilizá-lo no sistema para várias aplicações.]

Assumindo que você já possua um arquivo de áudio para criar o Anúncio:

- Descrição – Insira um nome amigável para que você identifique o anúncio no sistema;

- Gravação – Escolha um dos arquivos de áudio que você disponibilizou na opção Gravações;

- Repetir – Escolha um dígito para ser pressionado, caso você queira que a mensagem seja reproduzida novamente por quem está ouvindo;

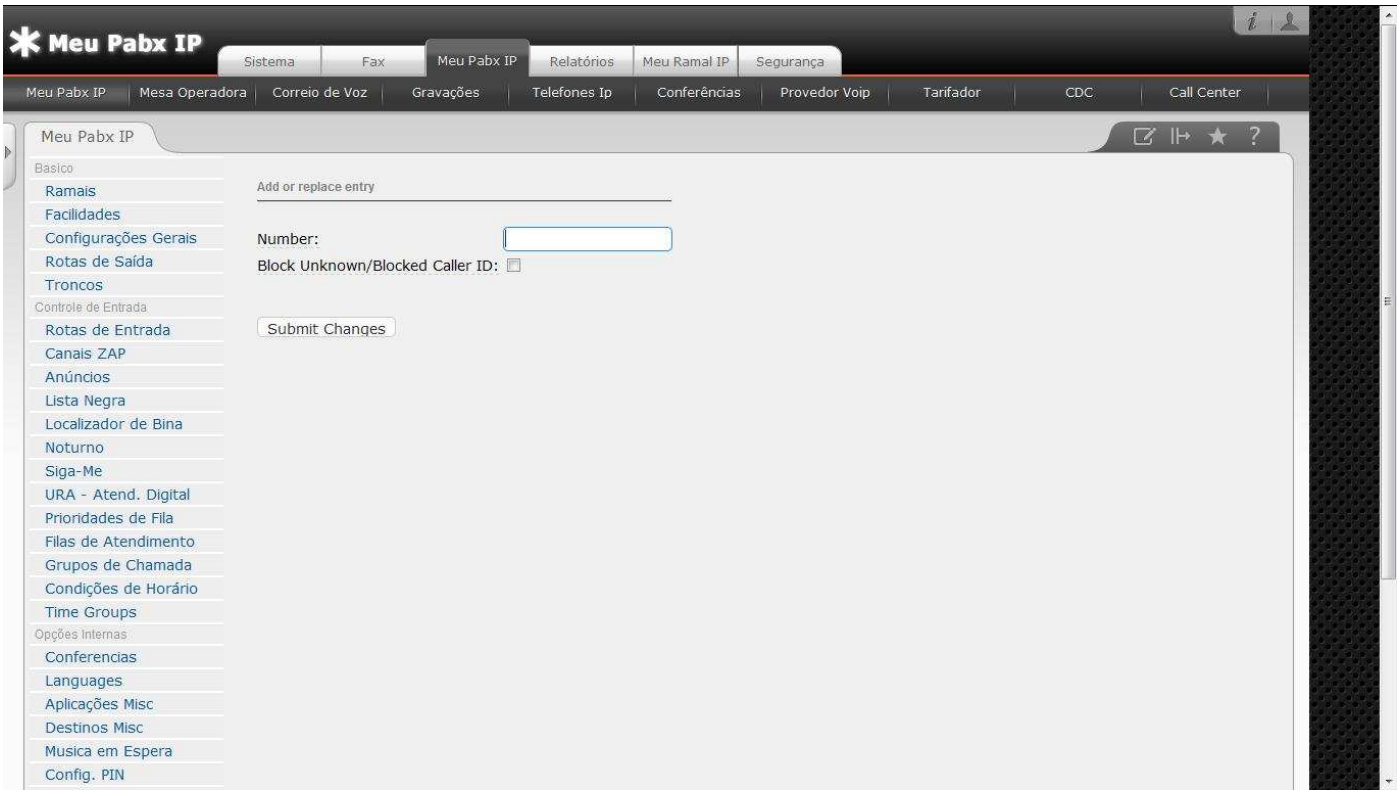
- Permite Pular – Caso habilitado, permite o usuário pular o anúncio, indo par ao destino após anúncio;

- Voltar para URA – Caso habilitado, após reproduzir o anúncio, a chamada será retornara para a URA de onde veio, ignorando o destino do anúncio, só funcionará caso o anúncio tenha vindo de uma URA;

- Destino após reprodução – Basta escolher um destino para a chamada ser encaminhada após o anúncio;

Lista Negra:

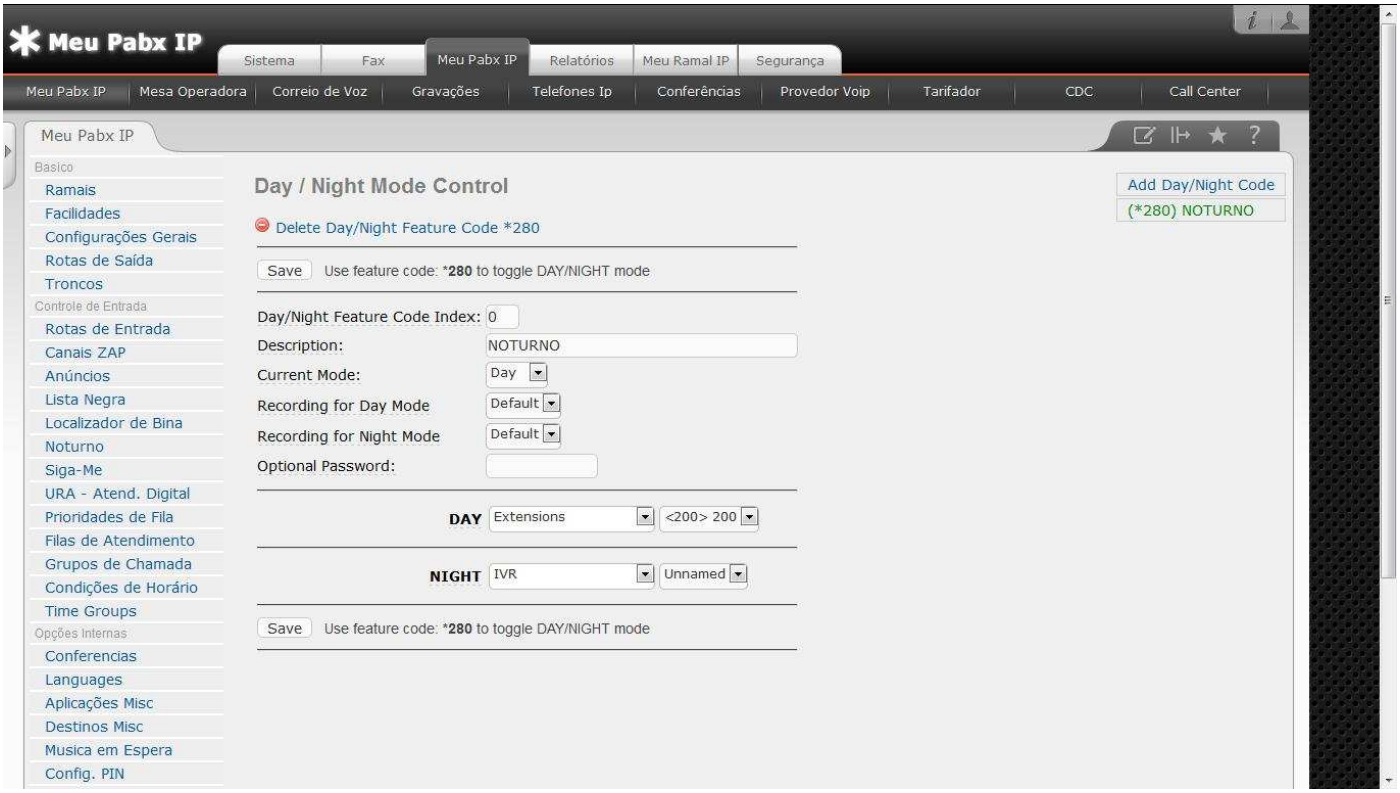
Insira o número do telefone que você deseja que o sistema bloqueie chamadas entrantes e saíntes.



Modo Noturno / Diurno:

Você pode habilitar 02 destinos para encaminhar chamadas entrantes, um no modo diurno e outro no modo Noturno, sendo que para habilitar ou alternar entre os modos Diurno e Noturno, você deve usar um código de ativação.

O Código de ativação inicial é *280, mas é possível você criar mais de um modo Noturo/Diurno, com destinos diferentes, neste caso cada Modo terá um código específico, conforme você escolher na opção “Índice do Código”



- Descrição – Escolha um Nome do Noturno;

- Modo Atual – Escolha se o Noturno que você está criando será habilitado em “diurno” ou “noturno”;

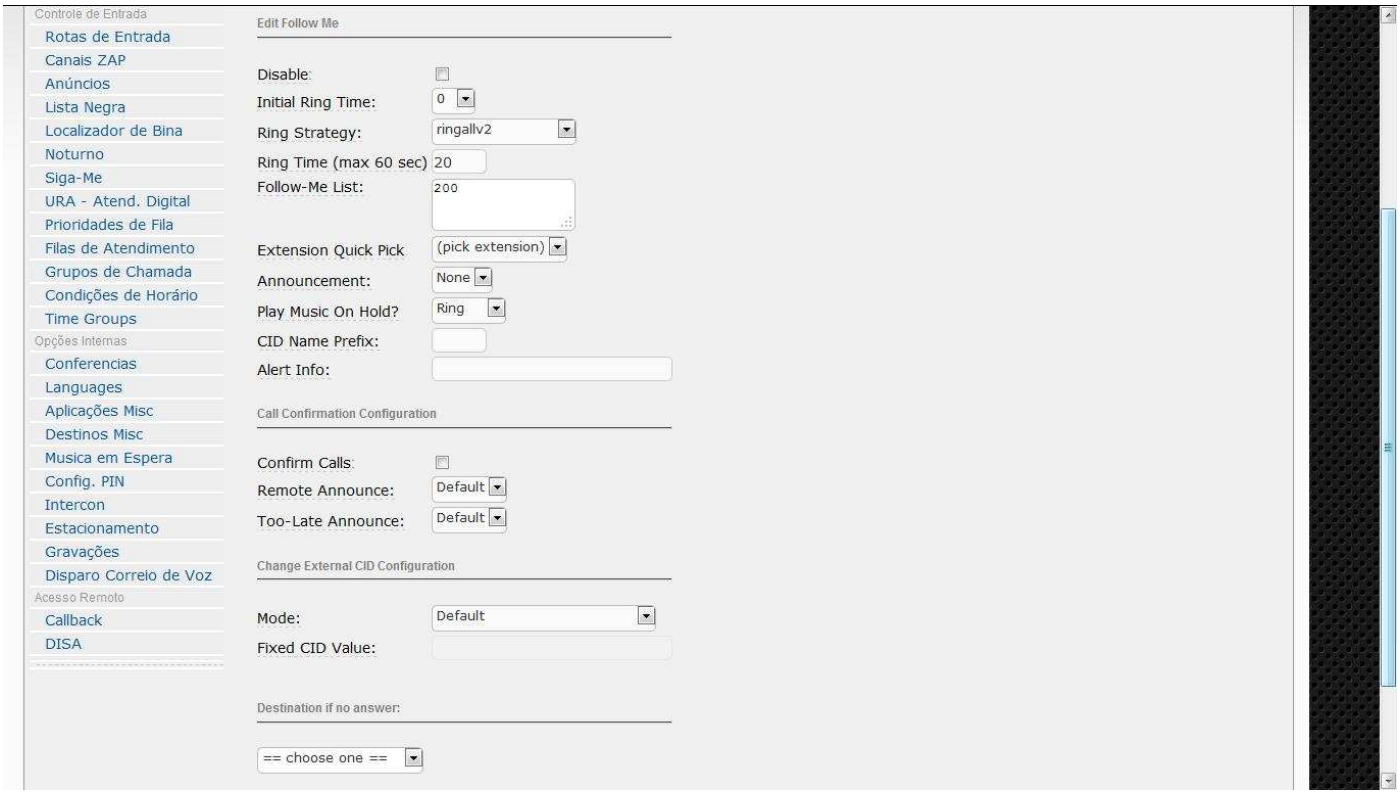
- Senha – Você pode criar uma senha para ser solicitada cada vez que alguém for ativar o modo Noturno;

- DIURNO / NOTURNO – Escolha o destino par ao Modo Diurno e o destino para o Modo Noturno;

Obs: Você pode ativar essa facilidade de qualquer ramal assim que for criada, conforme o código de facilidade que você escolheu: *280, ou *281, etc. O Código Server para alternar entre Diurno e Noturno, então cada vez que for utilizado, irá mudar de um modo para o outro.

Siga-Me:

O Serviço de Siga-Me, pode ser ativado para qualquer ramal, destinando as chamadas ao ramal para o destino escolhido, você pode fazer um Siga-me para um número externo coforme a seguir:



Desabilitar – Você pode ter o Siga-me configurado, mas temporariamente desabilitado caso marque esta opção;

Tempo de toque inicial – Tempo em segundos para o ramal tocar até ser desviado para o destino;

Tipo de Toque – Tipo de toque, múltiplo, aleatório, etc;

Tempo máximo de Toque – tempo máximo de toque no destino;

Lista do Siga-Me – Insira um número externo para o siga-me encaminhar a chamada, ex: 02135141477#. O dígito "#" deve sempre ser inserido no final do número para ser encaminhado corretamente;

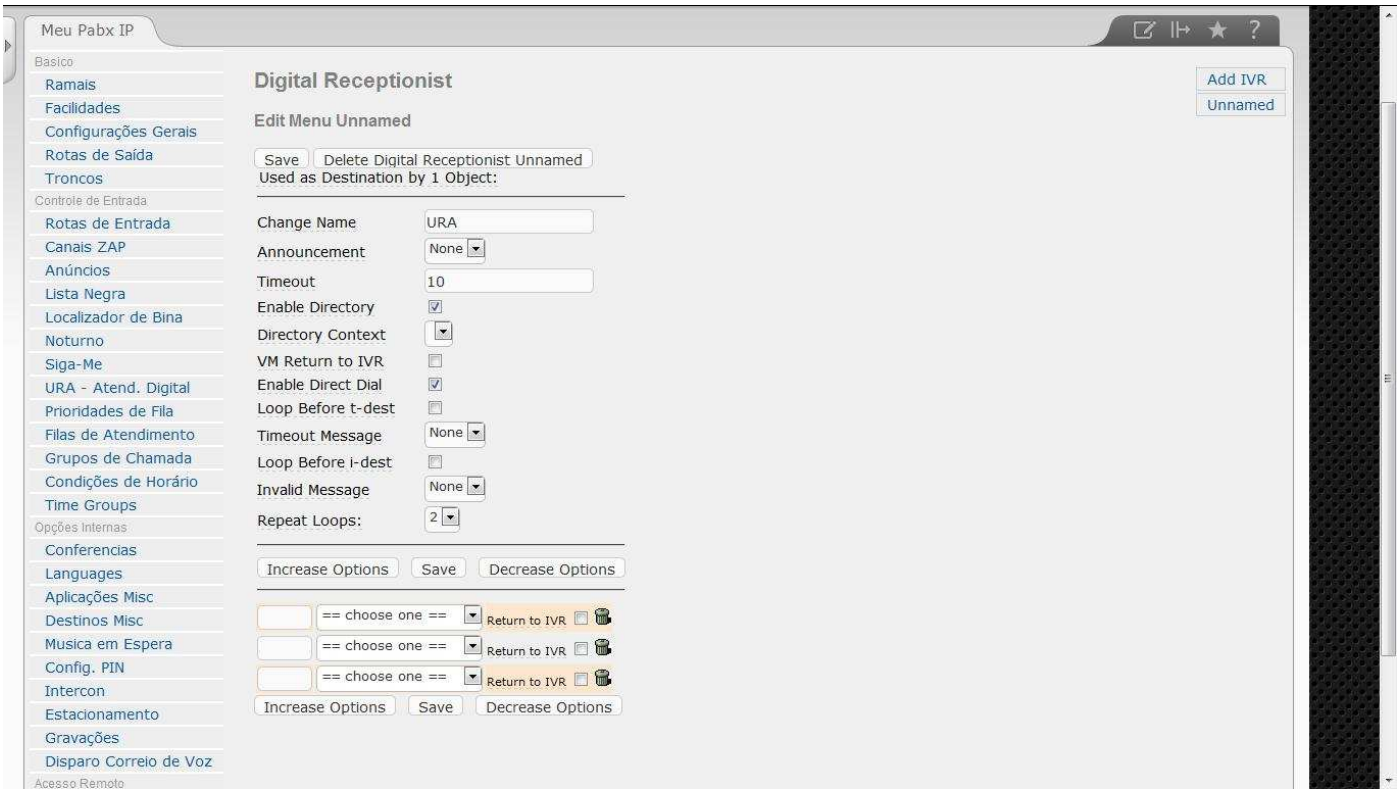
Anúncio – Reproduz um anúncio antes de encaminhar a chamada;

Música em Espera – Música em espera para tocar durante o desvio;

Destino – Caso não tenha um destino na Lista de destinos, o siga-me encaminhará para o destino escolhido.

URA – Atendimento Digital:

Com a facilidade URA (Unidade de Resposta Audível) ou Atendimento Digital, você pode receber chamadas, reproduzir uma mensagem, com menu de opções e dar vários destinos a uma chamada de maneira automática, ou seja, quem está chamado escolhe a opção desejada e é encaminhado conforme o dígito escolhido.Além do Menu, você pode digitar o número de um ramal do Meu PABX IP e ser encaminhado para ele caso deseje habilitar essa facilidade aos usuários.



Nome – Nome para identificar sua URA no sistema;

Anúncio – Anúncio com a mensagem de saudação e/ou o Menu de opções para escolha.Embora você possa escolher qualquer código para serem as opções de sua URA com menu, aconselhamos escolher opções que usam os dígitos de 1 à 9, evitando o “0” e opções com 02 ou mais dígitos pois podem ser conflitantes com seu plano de numeração de ramais internos.Nas opções que você criar, você pode usar além dos dígitos, os caracteres “i” e “t”, onde “i”, serve para enviar a chamada para um destino ou mensagem quando o usuário digita um dígito incorreto ou inexistente.O “t” Server para quando o usuário não digita nada e a URA deve encaminhar a chamada para o destino com a opção “t”.

Tempo esgotado – Tempo em segundos de espera após a reprodução da mensagem, para transferir a chamada para o destino de falha ou o destino de tempo;

Habilita Discagem Direta – Habilita o usuário a digitar o número de um ramal interno durante a mensagem;

Replay antes do destino “t” – Reproduz novamente o anúncio de saudação, antes do destino da opção “t” do menu, até a quantidade de loops da URA;

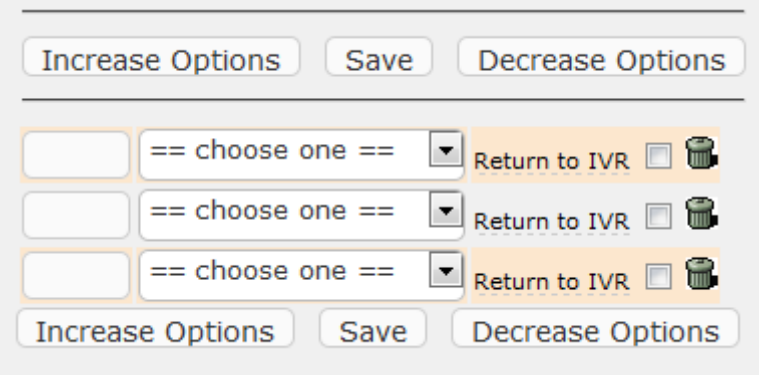
Mensagem de Tempo Esgotado – Reproduz um anúncio diferente da saudação original, antes do destino de tempo, após encaminha a chamada ao destino da opção “t” do menu;

Replay antes do destino “i” – Reproduz novamente o anúncio de saudação, quando é digitada uma opção inválida, antes do destino da opção “i” do menu, até a quantidade de loops da URA;

Mensagem de inválido – Reproduz uma mensagem de erro , antes de retornar ao início da URA;

Repetir Loops – Escolha a quantidae de loops que a URA deve ter até ir para o destino de falha ou destino de tempo.Loop é a reprodução total da URA, desde o começo;

Opções da URA:



Insira no 1º campo, o dígito correspondente ao menu de opções da URA;

Insira no campo de destinos o destino da opção;

Você pode fazer com que o destino de uma opção, seja outra URA, nesse caso, você pode marcar na URA “filha” ou secundária, a opção de retornar a URA principal;

Caso queira aumentar a quantidade de opções de acordo com seu menu, clique no botão “Aumentar Opções”;

Caso queira diminuir a quantidade de opções de acordo com seu menu, clique no botão co o ícone Lixeira;

Filas de Atendimento:

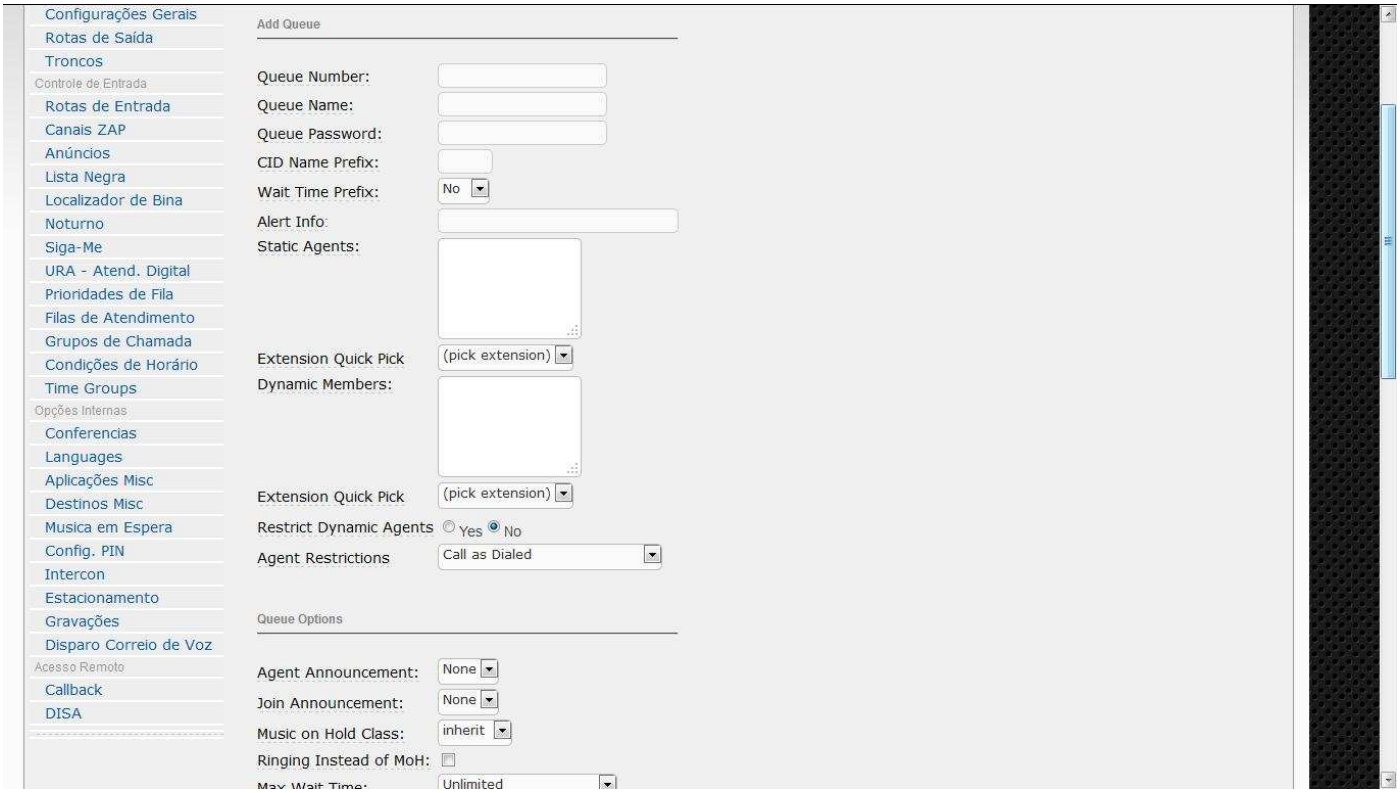
Filas de atendimento são a melhor opção de controle de chamadas entrantes do sistema, pois com ela, você pode controlar os ramais/agentes logados na fila, e mensurar o atendimento de chamadas, a taxa de abandono e todo o SLA (Service Level Agreement) do atendimento de sua empresa.

Você pode configurar quantas filas quiser e permitir que os agentes se loguem em diferentes filas a cada vez, com isso você pode ter o status exato da qualidade de seu atendimento de seus agentes e de suas filas.

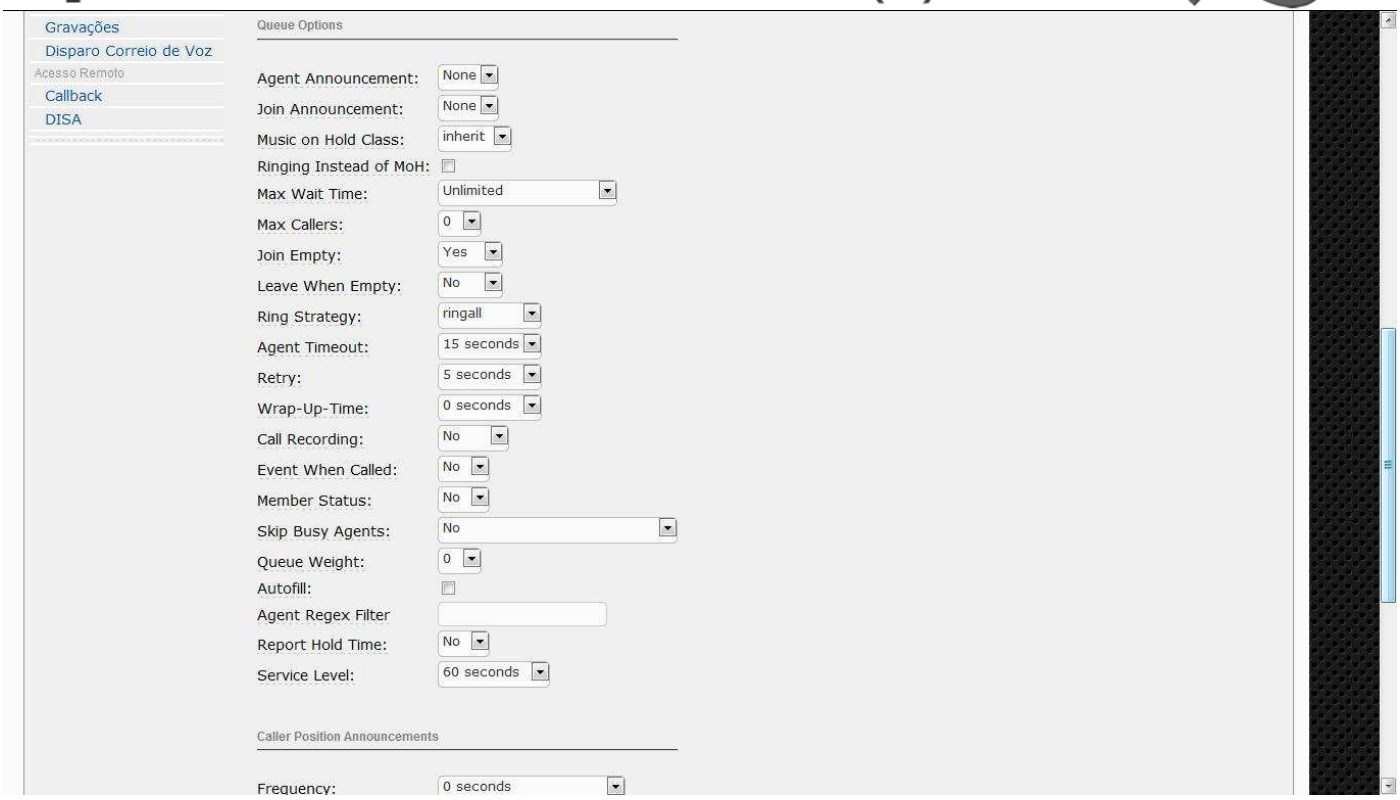
Para ter acesso aos relatórios de atendimento de suas filas, basta ter o módulo “Call Center” Habilitado no Meu Pabx IP, com ele você terá relatórios com valores, gráficos e pode exportaros relatórios para Excel ou PDF.

Conheça o módulo Call Center e saiba como ter gestão total de suas filas de atendimento:

https://demo.meupabxip.com.br/index.php?menu=callcenter

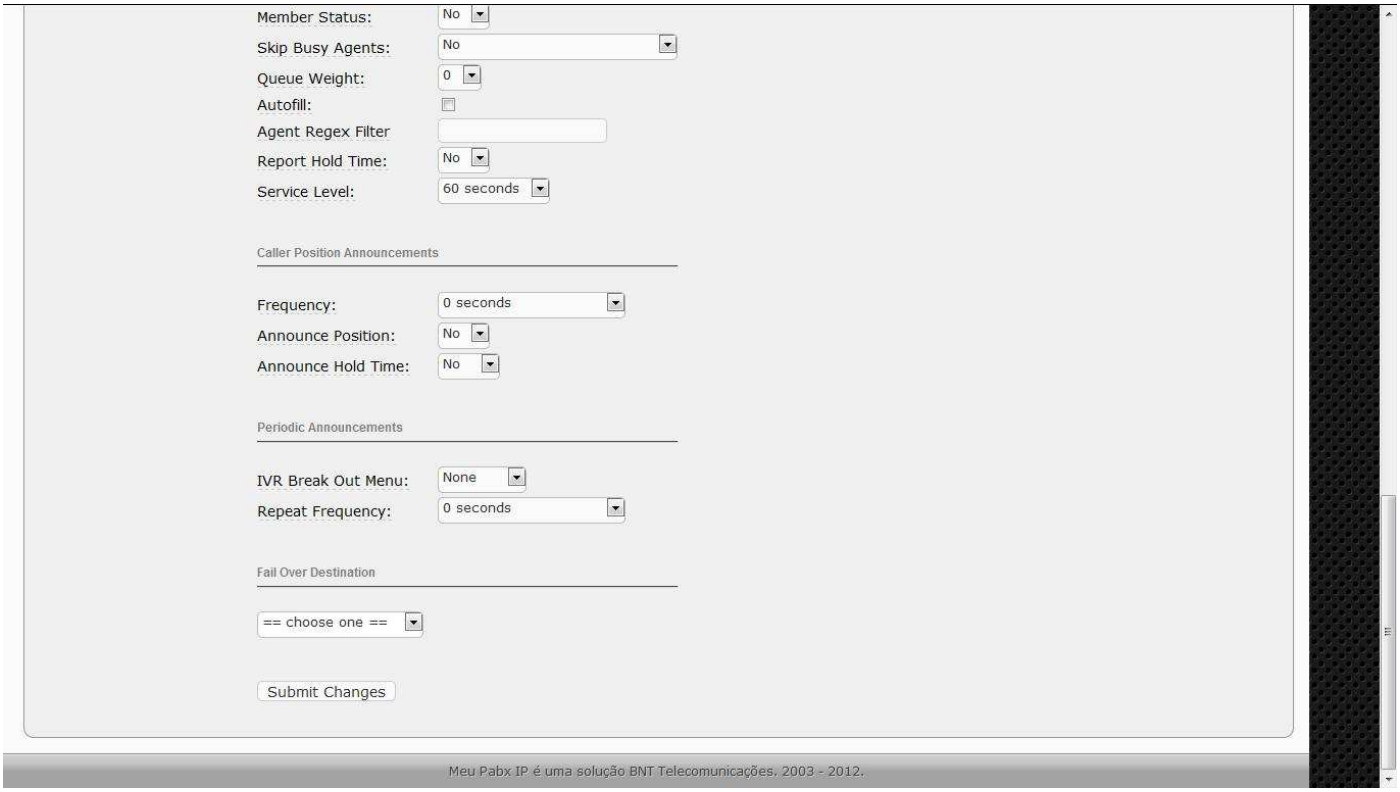


- Numero da Fila – Escolha um número que não conflita com os códigos de facilidade, nem com os ramais do sistema;
- Nome da Fila – Escolha um nome amigável para a fila;
- Senha da Fila – Você pode inserir uma senha opcionalmente, ela será requerida pelos agentes que tentarem se logar
- nesta fila;
- Prefixo de Tempo de espera – Quando habilitada, insere um prefixo com o tempo de espera na fila para que o agente possa saber antes de atender o usuário;
- Agentes Estáticos – Você pode inserir quantos ramais quiser na fila para que seja agentes estáticos, basta inserir um ramal por linha no campo;
- Restringir Agentes Dinâmicos – Permite o login na Fila somente dos agentes listados no campo Agentes Dinâmicos;
- Restrições de agentes – Você pode restringir chamadas proibindo chamadas desviadas e de ramais;



- Anúncio do Agente – Anúncio para avisar a origem da chamada ao agente que atenderá;
  Para inserir um anúncio antes da chamada ser entregue ao agente de uma fila, basta inserir um arquivo de áudio conforme necessidade, no menu gravações do PABX, se quiser, basta usar um arquivo existente em "Built-in recordings" selecionando um dos arquivos que iniciam por queue-xxxxx, após isso, ir até a fila desejada e na opção: Agent Announcement e selecionar o anúncio.

- Anúncio de Entrada – Anúncio para o cliente da fila ser avisado da prioridade dele na fila;
- Musica em Espera – Define a música em espera específica para a fila;
- Toque ao invés de Musica – Marque se quiser que o cliente ouça toque de chamar ao invés de musica em espera;
- Tempo de Espera Máx. – Determina em segundos o tempo de espera máximo para o chamante ser desviado para o destino de tempo esgotado;
- Máx. de Clientes – Número máximo de clientes em espera na Fila, caso o número chegue ao máximo os clientes serão destinados ao destino de falha da fila ("0" para clientes ilimitados);
- Entrar em fila vazia – Permite clientes entrarem em filas de espera sem agentes logados;
- Sair quando vazia – Habilita a retirada de clientes em uma fila que ficou sem agentes logados;
- Tipo de Toque – Selecione o tipo de toque, múltiplo, aleatório, ou hierárquico;
- Tempo Esgotado Agente – Tempo de toque para o agente antes de despachar a chamada para o próximo agente ou destino de falha;
- Nova tentativa – Tempo de atraso para a chamada ser direcionada para um novo agente;
- Atraso no Envio de novo Cliente – Tempo em segundos para despachar uma nova chamada para a fila ao agente livre (0 = sem atraso);
- Gravar chamadas – Habilita a gravação de chamadas a todos da fila;
- Eventos quando chamado - Habilita o envio de eventos dos agentes para o relatório de filas;
- Status dos Agentes – Se habilitado envia o status dos agentes para o relatório;
- Pular agentes ocupados – Pula agentes e dá sinal de ocupado conforme a seleção desta opção;
- Peso da fila – Defineo "peso" em importância da fila quando um agente está logado em mais de uma fila;
- Tempo de espera do relatório – Tempo em segundos para o envio do relatório;
- SLA – Define o tempo em segundos para o Nível de serviço da Fila a ser exibido nos relatórios;



Anúncios de Posição de atendimento:

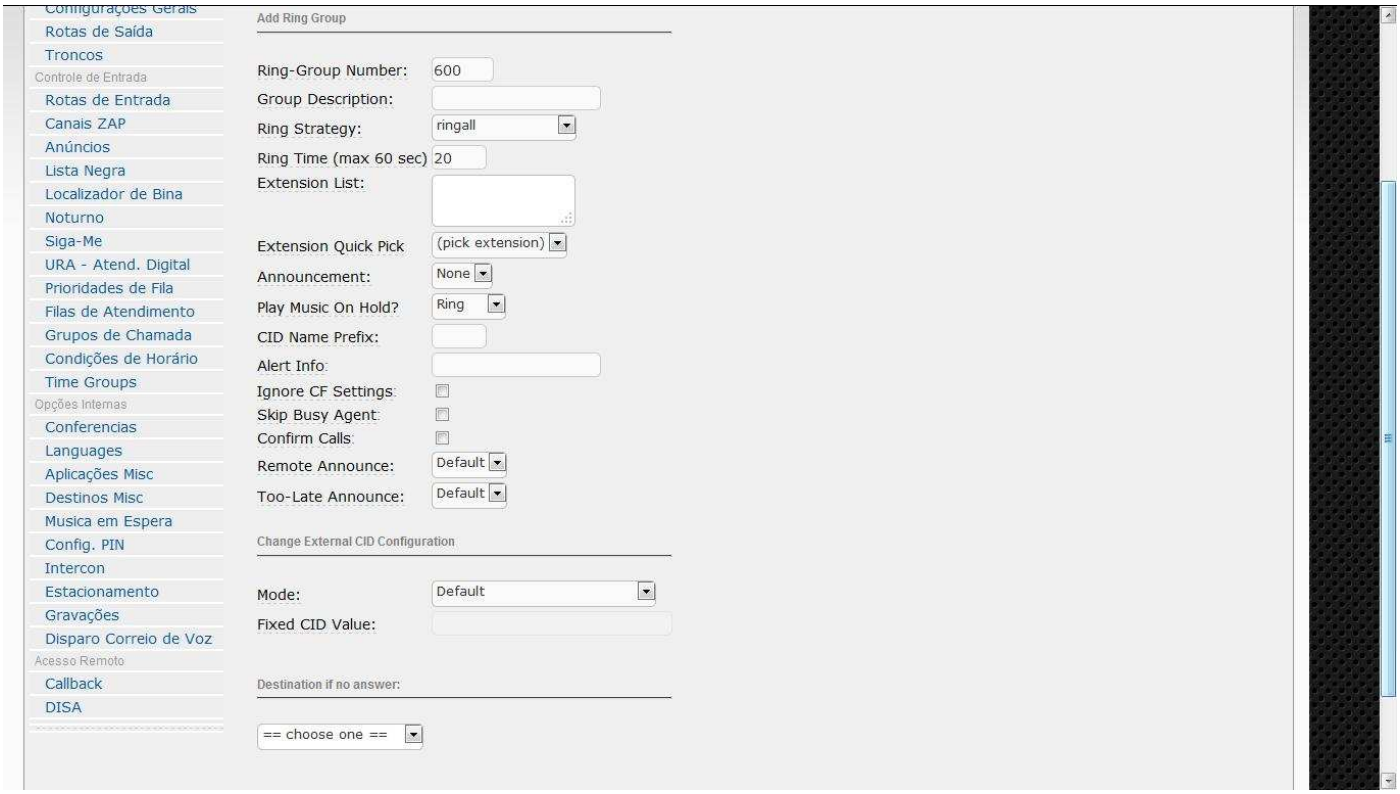
Você pode emitir um aviso de áudio para o cliente que está na fila ser avisado quando e em quanto tempo ele será atendido.

- Frequencia – Frequencia em segundos para reproduzir o anúncio;
- Posição – Exibe ou não a posição do cliente na fila;
- Tempo de espera – Anuncia o tempo estimado de espera sempre ou somente uma vez;

Destino de falha – Destino caso nenhum agente atenda ou o tempo esgotado seja alcançado.

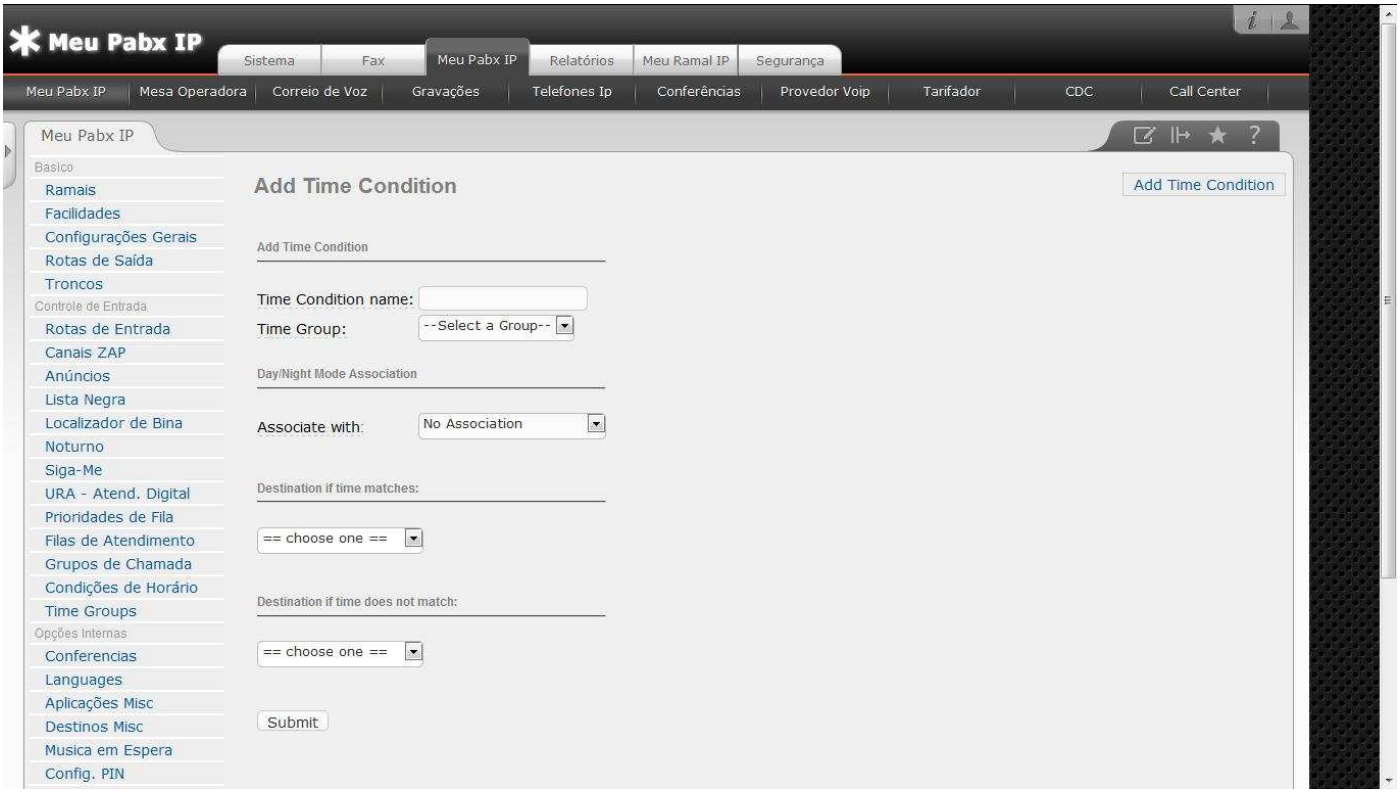
Grupos de chamada:

Diferente das filas de atendimento, eles tem o objetivo de agrupar ramais para que toquem simultaneamento ou com outro comportamento de atendimento, porém não tem foco em controle de chamadas entrantes, apenas reúnem um número de ramais para que toquem juntos.A vantagem de grupo de chamadas é que a captura de chamadas destinadas a outro ramal do grupo, pode ser feita por qualquer ramal com o código *8#.Além disso você pode escolher como será o toque múltiplo, se todos tocarão ao mesmo tempo, SAE será aleatório, ou se será hierárquico, ou se será o primeiro desocupado, conforme a opção escolhida.



Condições de Horário:

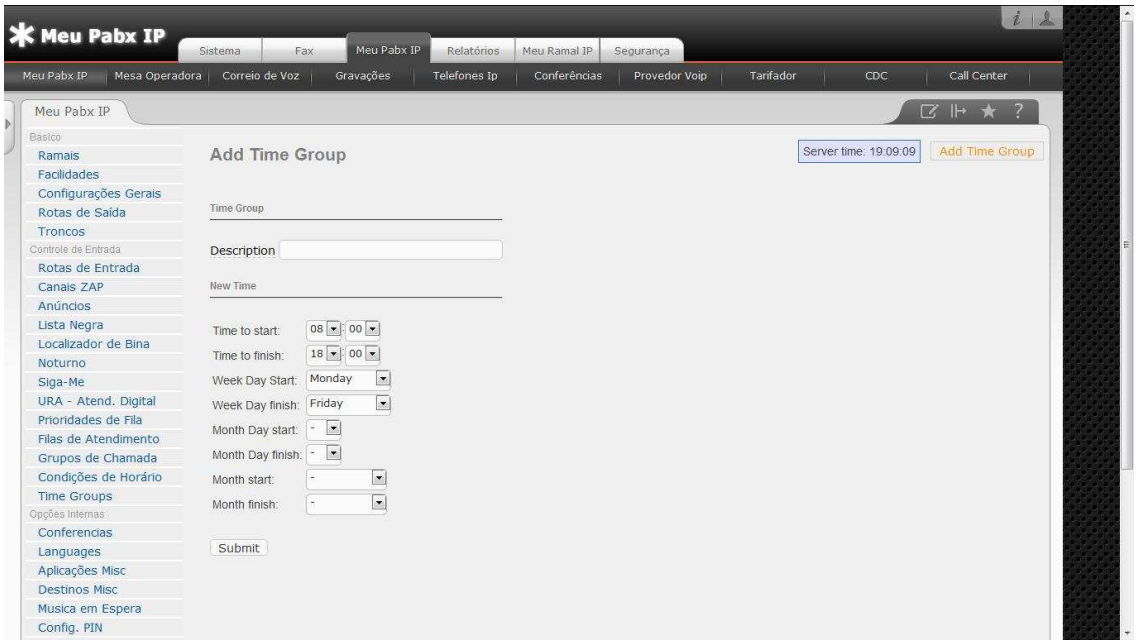
A função das condições de tempo, é criar um agendamento de horários para que determinadas ações sejam feitas dentro do agendamento e outra ação seja feita fora do horário agendado.Isso é interessante quando você quer, por exemplo, que durante o expediente, as chamadas entrantes caiam numa URA ou Fila de atendimento, e após o expediente, automaticamente, sejam encaminhadas para um anúncio de “fora de expediente”.



- Inicialmente você deve criar um grupo de horário (na opção grupo de horários, veremos a seguir) que irá definir as datas, horários e dias da semana que você quer que sua condição de horário funcione;
- Insira um nome na condição de Horário;
- Escolha o grupo de horário;
- Se desejar associe sua condição de horário com o serviço Noturno;
- Escolha o destino das chamadas se estiver DENTRO da condição de horário;
- Escolha o destino das chamadas se estiver FORA da condição de horário;

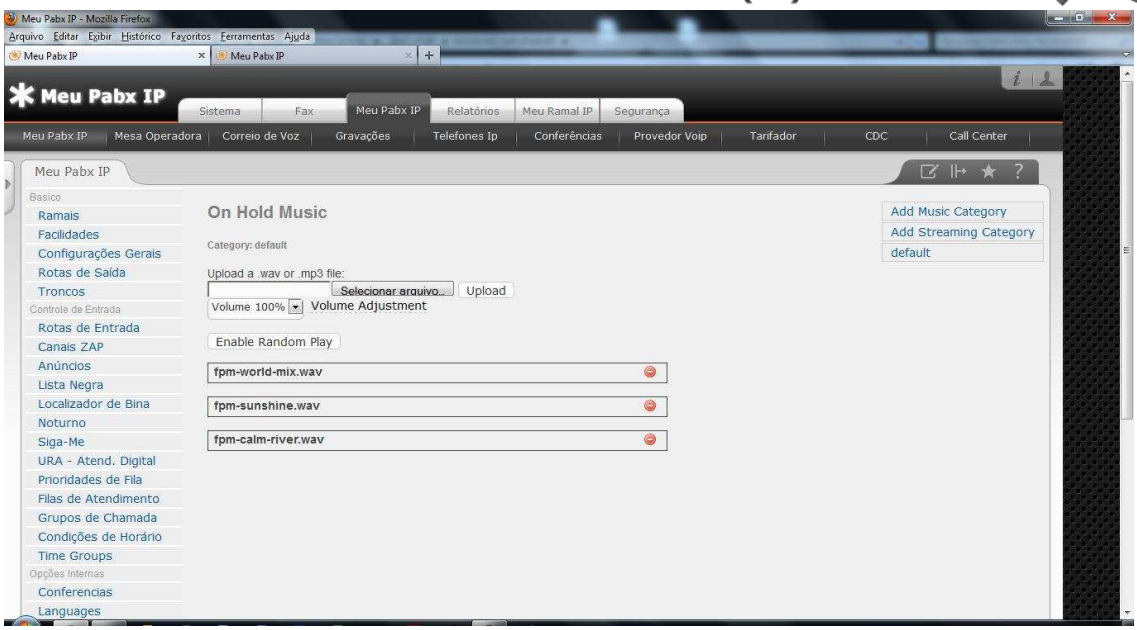
Grupo de Horários:

Determina a data e hora para ser usada em uma condição de horário.Caso você tenha uma condição de horário que se altera a cada semana ou nos fins de semana, você pode “amarrar” várias condições de horário, à vários grupos de horário.



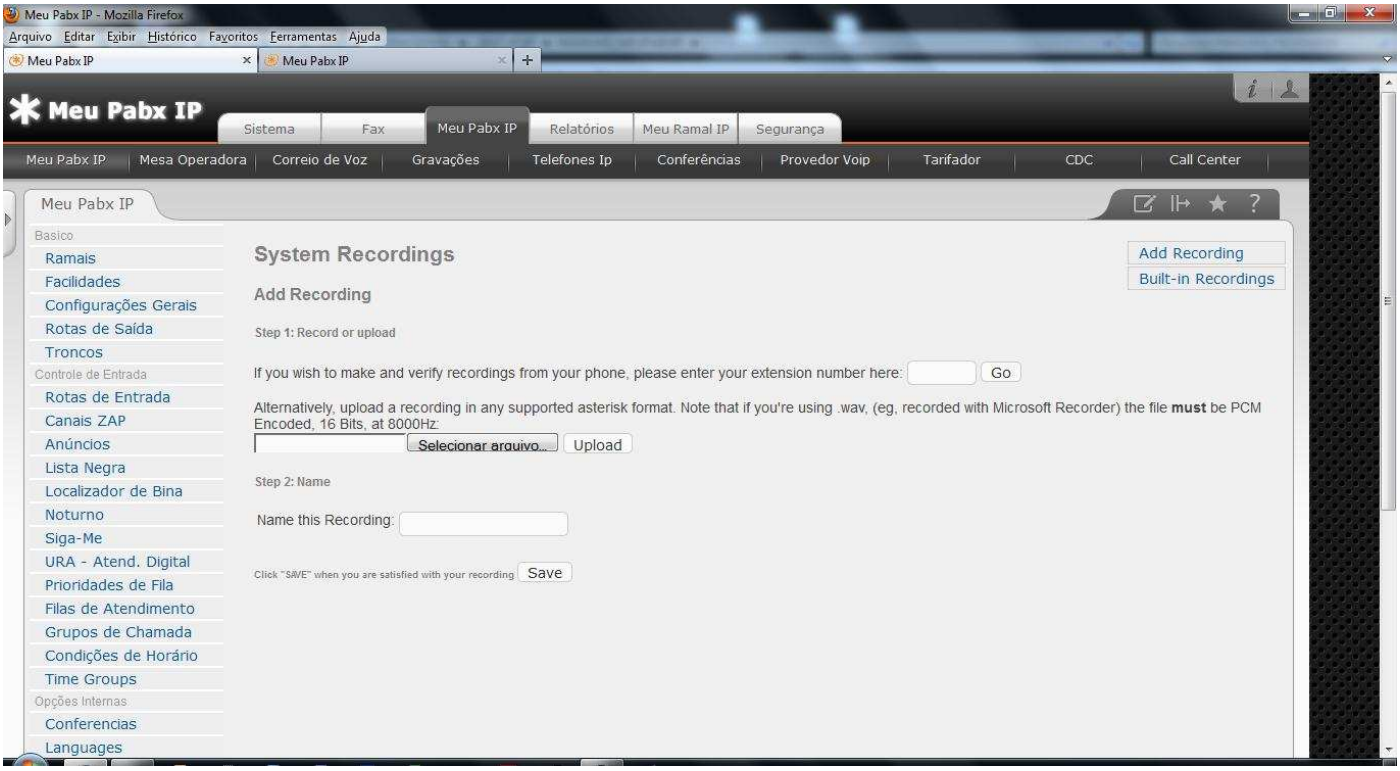
Música em Espera:

Você pode subir qualquer tipo de música em espera que quiser, através de arquivos no formato .WAV.Além disso você pode criar um grupo de música em espera, e inserir vários arquivos de áudio para serem reproduzidos de forma linear ou aleatória.Caso você queira inserir uma gravação profissional com uma mensagem institucional gravada por locutores profissionais, o Meu Pabx IP oferece esse serviço a você, basta nos enviar um email com a solicitação para suporte@meupabxip.com.br .



Gravações do sistema:

Para criar um anúncio ou um menu com opções em uma URA, você deve primeiro subir o arquivo de áudio para o Meu Pabx IP. Para isso você deve sempre subir arquivos no formato .WAV e selecionar um nome para exibição no sistema. Assim que subir o arquivo, um nome será sugerido, caso queira alterá-lo, não será permitido, espaços e caracteres especiais.



É possível gravar um arquivo de áudio direto de seu ramal, para isso basta você entrar com o número de seu ramal e clicar em “Go”;

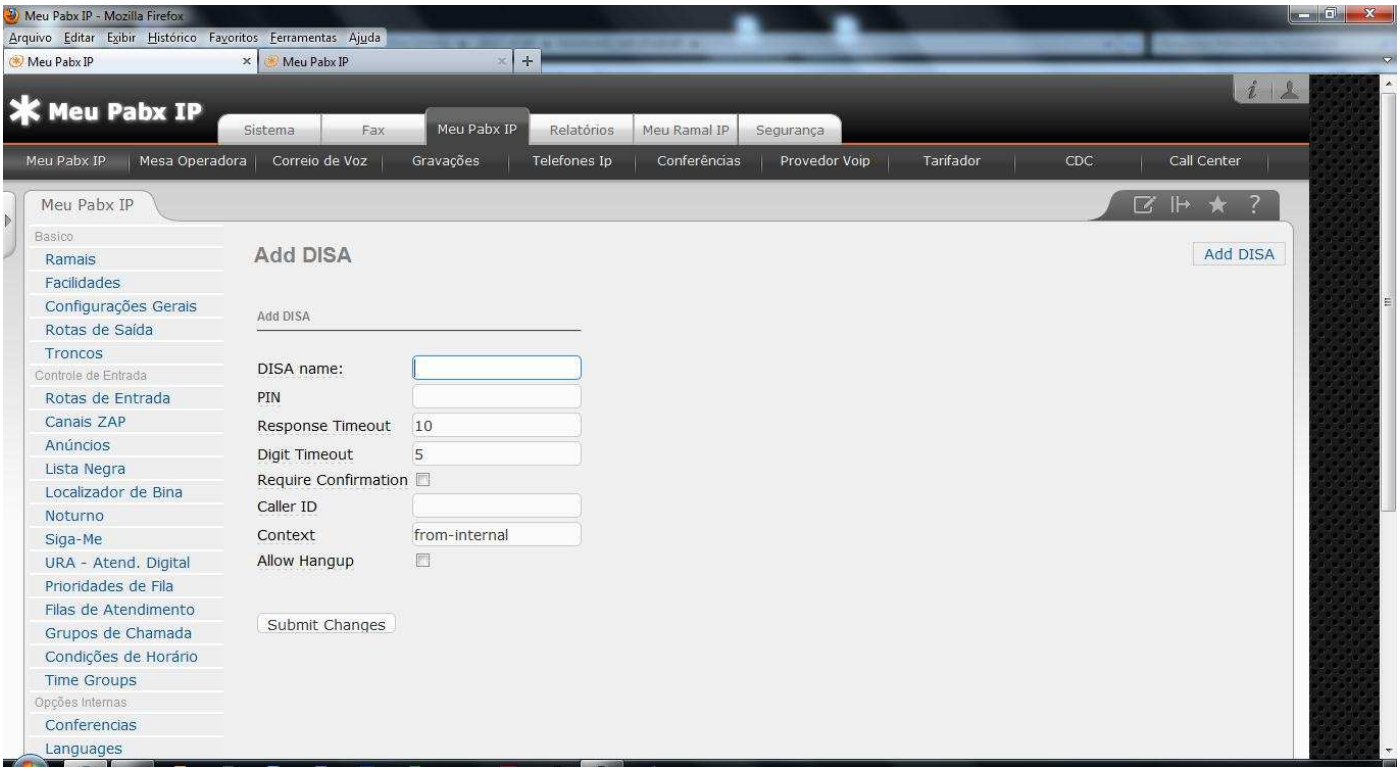
Feito isso, retire o seu ramal do gancho e digite: *77, uma mensagem irá guiá-lo para iniciar a gravação;

Após gravada, você pode ouvir e aceitar com o cod. *99;

A gravação aparecerá na lista de gravações para ser usada em qualquer operação do sistema.

DISA – (Direct Inward System Access)- Discagem Direta com acesso ao sistema

O DISA tem como função receber uma discagem qualquer de um cliente externo.Por exemplo, você precisa acessar sua caixa postal de correio de voz de fora da empresa, então pode colocar um DISA como uma das opções de um menu de uma URA e assim que acessar o DISA, você poderá ouvir duas mensagens.Outra função muito importante, é acessar o sistema remotamente e realizar uma chamada internacional ou interurbana usando os créditos de uma conta Voip e economizar por exemplo.

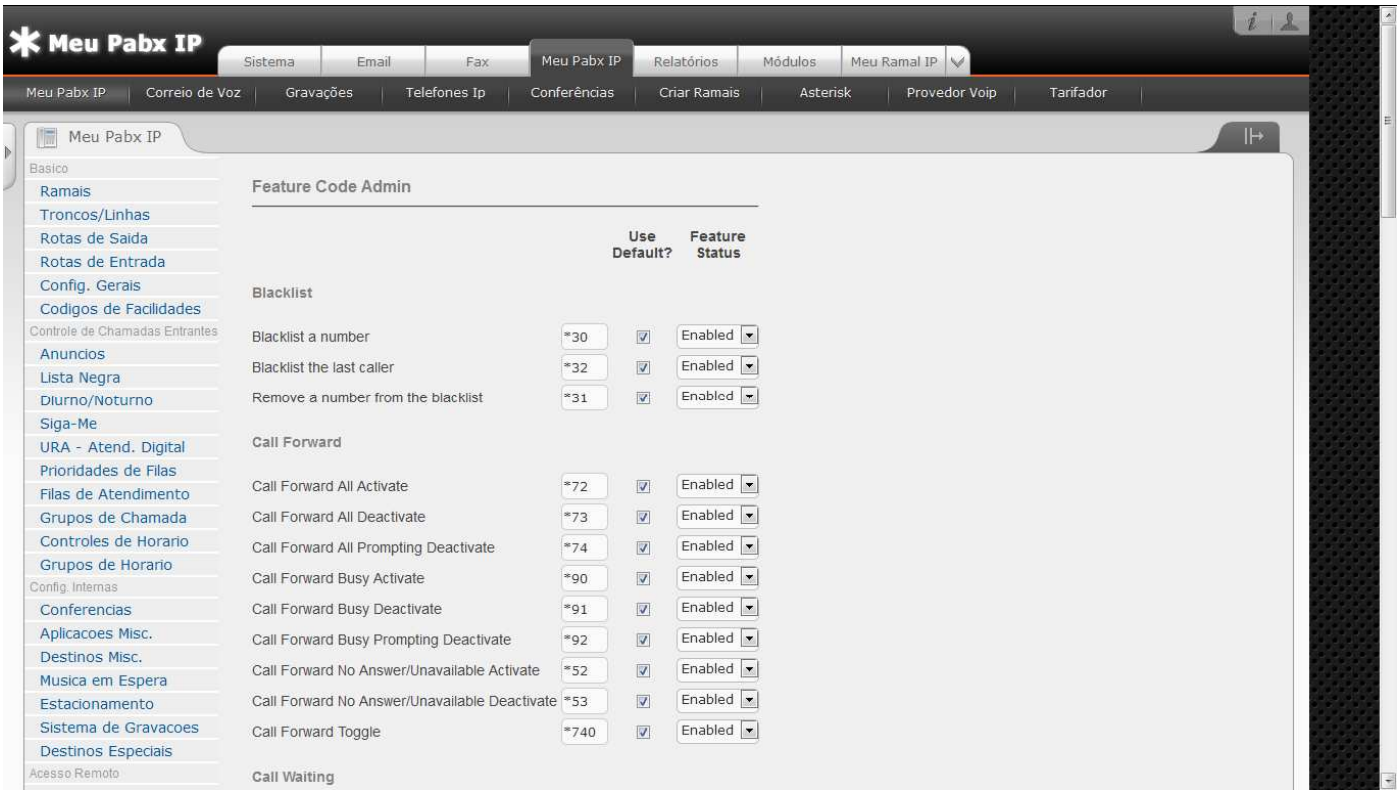


- Nome do DISA - Insira um nome para o DISA;
- PIN - Insira uma senha ou PIN se desejar para que somente acessem que sabe a senha;
- Tempo de resposta Max - Insira um tempo de espera para desligar o cliente do DISA;
- Tepo Max de Dígitos - Insira um tempo em segundos para espera entre os dígitos enviados ao DISA;
- Requer confirmação - Se quiser marque a opção de confirmação;

- BINA - Altera o BINA do cliente que acessa o DISA;
- Contexto – O DISA enviará os dígitos dentro de um contexto, por exemplo um contexto de bloqueio de ligações para celulares;
- Permite desligar – Permite desligar a chamada inicial feita pelo DISA usando o cod. ** e iniciar uma nova chamada;

Obs: O Serviço de DISA também pode ser usado internamente , por exemplo, para gerar um tom de linha para quem o acessa, e a partir desse tom o usuário realizar chamadas para qualquer destino em qualquer contexto.

CÓDIGOS DE FACILIDADES:



Chamadas Internas:

- ⇨ Digitar o Número do Ramal conforme lista de ramais do Meu PABX IP, ou fornecida pelo administrador.

Chamadas Externas

- ⇨ Locais ➔ Número de 08 Dígitos;
- ⇨ Locais com Prefixo "0" ➔ 0+ Número de 08 Dígitos;

Desvio Sempre Ativar ➔ *72 + Destino Interno (Ramal), ou Externo (Número de Telefone)

Desvio Sempre Desativar ➔ *73

Desvio Quando Ocupado Ativar ➔ *90 + Destino Interno (Ramal), ou Externo (Número de Telefone)

Desvio Quando Ocupado Desativar ➔ *91

Desvio Quando Ausente Ativar ➔ *52 + Destino Interno (Ramal), ou Externo (Número de Telefone)

Desvio Quando Ausente Desativar ➔ *53

Chamada em Espera Ativar (recebe 2ª chamada com "Bip") ➔ *70

Chamada em Espera Desativar ➔ *71

Captura de Chamadas em Grupo ➔ *8#

Captura de Chamadas de Ramal Específico ➔ ** + Ramal

Escuta de Chamadas (Deve possuir senha e autorização) ➔ 555 + Senha + Ramal

Transferência com Consulta ➔ Tecla Flash ou *2 + Ramal

Transferência Sem Consulta ➔ Tecla Flash ou ## + Ramal

Iniciar gravação de chamada sob demanda ➔ *1

Não Perturbe Ativar ➔ *78

Não Perturbe Desativar ➔ *79

Escutar Número de Seu ramal ➔ *65

Hora Certa ➔ *130

Acesso ao Correio de Voz do Próprio Ramal ➔ *97 + Senha

Acesso ao Correio de Voz de qualquer Ramal ➔ *98 + Ramal + Senha

Cadeado Eletrônico Ativar ➔ *15 + Senha

Cadeado Eletrônico Desativar ➔ *16 + Senha

FACILIDADES CALL CENTER:

Supervisor Logar um agente ➔ Cód. Fila (03 Dígitos) + 0 + Cód. Agente + Ramal do Agente

Supervisor Deslogar um agente ➔ Cód. Fila (03 Dígitos) + 1 + Cód. Agente

Agente Logar ➔ Cód. Fila (03 Dígitos) + 0 + Cód. Agente

Agente Deslogar ➔ Cód. Fila (03 Dígitos) + 1 + Cód. Agente

Supervisor Pausar Agente ➔ *83 + Cód. De Pausa

Supervisor Pausar Agente ➔ *84 + Cód. De Pausa

Pausar Agente ➔ *833 + Cód. De Pausa

Pausar Agente ➔ *844